



FICHES MÉTIERS

Chargé(e) de recouvrement

BRANCHE DES COMMERCEs DE GROS

IDCC 0573



Administration – Finance



Métier porteur

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition
2025

OSERVATOIRE
AKTO



Informations générales

Finalité du métier :

Le/la chargé(e) de recouvrement gère les impayés des clients de l'entreprise. Il / elle contribue à assurer un bon niveau d'encaissement des factures pour maintenir le niveau de trésorerie. Son rôle est essentiel dans la récupération des créances.

Il / elle est chargé(e) de :

- Mener des opérations de recouvrement de créances
- Suivre les dossiers de contentieux
- Participer à la proposition de solutions pour le paiement des créances



Branche :

Commerces de gros



Famille professionnelle :

Administration – Finance



Autres appellations :

- Chef(fe) de service contentieux
- Chargé(e) de recouvrement clients



Correspondance ROME :

- M1203 – Comptabilité

Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle est rattaché(e) hiérarchiquement au responsable du service recouvrement et/ou financier de l'entreprise.

Activités

- Gérer les dossiers de paiement des clients
- Mettre en œuvre des opérations de recouvrement auprès des clients
- Assurer le suivi des dossiers de recouvrement et de contentieux

Compétences associées aux activités

Gérer les dossiers de paiement des clients

- Etudier les dossiers des clients et de non-paiement pour mettre en place si nécessaire des solutions adaptées avec les clients
- Prévenir les actions de recouvrement en mettant en place des indicateurs de prévention des dossiers impayés
- Réaliser des relances préventives en anticipant les échéances de paiements
- Rédiger des procédures permettant de formaliser la gestion des actions de recouvrement

Mettre en œuvre des opérations de recouvrement auprès des clients

- Informer le client de l'ouverture d'un dossier de recouvrement afin de gérer le recouvrement à l'amiable avec le client
- Négocier des plans de paiement afin de limiter les pertes en maintenant une bonne relation client
- Gérer les litiges clients en collaborant en interne avec les équipes commerciales en charge du client et le responsable du service financier et en veillant à préserver la relation-client et l'image de l'entreprise

Assurer le suivi des dossiers de recouvrement et de contentieux

- Assurer le suivi juridique du dossier en collaborant avec les services de l'entreprise
- Identifier si nécessaire les procédures judiciaires à mettre en place en cas de défaut de paiement prolongé
- Réaliser des relances en hiérarchisant les actions prioritaires
- Suivre les recouvrements / contentieux et les demandes clients en fixant de nouvelles échéances de paiement si nécessaire
- Réaliser un reporting des opérations de recouvrement permettant de suivre les actions en cours
- Suivre l'encaissement des créances et la résolution des dossiers de recouvrement à l'aide des outils de pilotage de l'entreprise
- Clôturer le dossier de recouvrement et mettre à jour la base de données clients



Prérequis

- Métier accessible avec un diplôme (de niveau 4 minimum) en comptabilité, finance, gestion ou droit
- Une expérience dans le domaine de la comptabilité et / ou du recouvrement peut être requise.

Voies d'accès au métier par la certification

- Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :
 - BTS comptabilité et gestion (niveau 5)
 - Licence pro mention activités juridiques : contentieux et recouvrement (niveau 6)
 - Licence en droit (niveau 6)

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Produits et services de l'entreprise
- Réglementations financières et recouvrement
- Procédures internes de l'entreprise
- Analyse comptable
- Techniques de négociation
- Bases en droit
- Maîtrise des outils numériques

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Rédaction de rapports et de tableaux de bord
- Définition d'un plan d'actions
- Analyse et synthèse des informations
- Pilotage et suivi d'un projet
- Conduite de réunions
- Négociation d'une promesse de paiement
- Préparation de dossiers de contentieux et d'injonctions de payer
- Actions de relance
- Gestion d'un compte-client

Savoir-être / Compétences comportementales

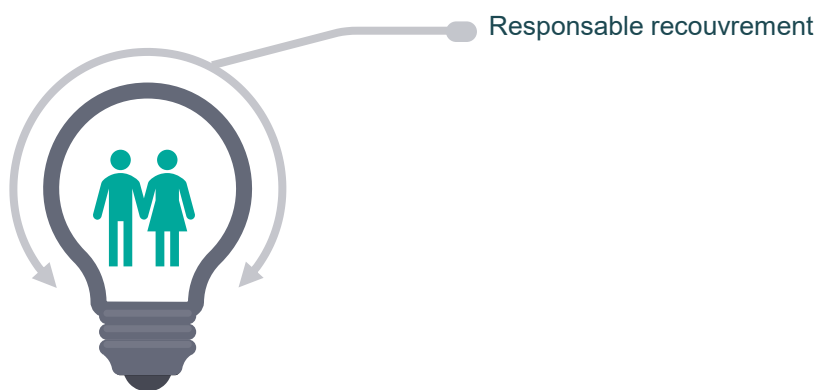
- Organisation du travail
- Rigueur
- Travail en équipe
- Réactivité
- Adaptabilité
- Sens de la relation-client
- Force de proposition
- Prise d'initiative
- Gestion de conflit

Conditions d'exercice du métier

- Le métier s'exerce au sein d'un bureau ou d'un espace collectif, et à domicile dans le cadre du télétravail.
- Travail en équipe.
- Interactions avec les différents services de l'entreprise (achats, direction générale, production...) et des partenaires extérieurs (clients, prestataires extérieurs...)

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers le métier de responsable recouvrement



Évolutions prospectives

Chiffres clés

Employés qualifiés des services comptables ou financiers – dont chargé de recouvrement ⁽¹⁾ en 2023

Salarié(e)s



~ 9 222

Part des salariées Femmes



79 %



Moins de 20 ans : 0,6%

60 ans et plus : 5,5%

(1) Source : Données Insee - Base Tous Salariés 2023

Evolution du métier de Chargé de recouvrement



Métier porteur

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION NUMÉRIQUE

- Utilisation croissante des **outils digitaux** permettant d'automatiser la gestion des process notamment dans un objectif de pilotage de la donnée et des indicateurs de suivi.
- **Recours à l'intelligence artificielle** afin d'optimiser les contrôles, analyser des données et les risques potentiels pour l'entreprise.



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Forte **fluctuation des coûts et des prix** renforçant l'importance du métier de chargé de recouvrement dans le maintien de la rentabilité de l'entreprise
- **Veille économique et anticipation** nécessaires pour prévenir les risques de défauts de paiement et piloter le budget.



TRANSITION SOCIALE

- **Collaboration nécessaire avec les différents services de l'entreprise** pour coordonner le suivi des créances clients.