

### Titre : Services de recouvrement et de perception

**Code :** 4224

**Unités :** 53

**Durée :** 795 heures

**Secteur de formation :** Administration, commerce et informatique (01)

**Sanction des études :** AEP (décernée exclusivement par les centres de services scolaires)

**Année d'approbation :** 2007

**Centre de services scolaire mandaté :** Marguerite-Bourgeoys

**Centres de services scolaires participants :** s. o.

**Fonction de travail :** Agente, agent de perception et de recouvrement

**Objectifs du programme d'études :** Préparer à l'exercice du métier d'agente ou d'agent de perception et de recouvrement. Ces personnes ont le mandat de recouvrer les comptes en souffrance, les paiements en retard et les chèques sans provision. Elles doivent rechercher les débiteurs et convenir avec eux des modalités de remboursement. Pour réaliser leur mandat, ces personnes exercent aussi un rôle de conseiller auprès du débiteur en proposant des pistes de solution pour le remboursement d'une dette.

#### Conditions d'admission :

Est admissible à un programme d'études menant à une AEP la personne qui satisfait aux conditions suivantes :

- 1** avoir obtenu au moins les unités de 4<sup>e</sup> secondaire ou l'équivalent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ;  
**ou** avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS) ;  
**ou** avoir réussi le test de développement général (TDG) avec ou sans préalable spécifique.
- 2** avoir interrompu ses études à temps plein pendant au moins douze mois ;  
**ou** avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation ;  
**ou** avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou leur équivalent ;  
**ou** satisfaire aux normes d'admissibilité de la Mesure de la formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec.

### CONTENU DU PROGRAMME D'ÉTUDES

| Code AEP    | Énoncé de la compétence   | Heures |
|-------------|---|--------|
| AEP 224-011 | Se situer au regard du métier et de la démarche de formation                    | 15     |
| AEP 224-023 | Adopter une approche client   | 45     |
| AEP 224-034 | Se référer au cadre légal relatif à la perception et au recouvrement            | 60     |
| AEP 224-043 | Analyser des données financières  | 45     |
| AEP 224-057 | Utiliser des supports technologiques  | 105    |
| AEP 224-063 | Analyser un dossier simple de perception et de recouvrement                     | 45     |
| AEP 224-076 | Communiquer en langue seconde dans un contexte de perception et de recouvrement | 90     |
| AEP 224-086 | Négocier des modalités relatives à la perception et au recouvrement             | 90     |
| AEP 224-095 | Gérer des dossiers de perception et de recouvrement                             | 75     |
| AEP 224-105 | Analyser un dossier complexe de perception et de recouvrement                   | 75     |
| AEP 224-113 | Gérer des comptes clients   | 45     |
| AEP 224-121 | Effectuer la recherche d'un milieu de travail                                   | 15     |
| AEP 224-136 | S'intégrer à un milieu de travail   | 90     |

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme d'études *Services de recouvrement et de perception* n'ont pas permis d'identifier, pour le moment, de compétences communes avec d'autres programmes d'études.

#### Documentation disponible sur demande

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rapport de l'AST ou de l'AP | <input checked="" type="checkbox"/> Programme d'études   | <input type="checkbox"/> Instrumentation RAC |
| <input checked="" type="checkbox"/> Projet de formation         | <input type="checkbox"/> Guide d'organisation matérielle |  |
| <input type="checkbox"/> Tableau d'harmonisation                | <input type="checkbox"/> Cadre d'évaluation              |  |

Mise à jour en 2020

