# REVALS

*RÉCLAMATION RECOUVREMENT ET VALEURS*

## FICHE D'IDENTITÉ — REVALS

| | |
|---|---|
| **Nom du certificat** | REVALS — RÉCLAMATION RECOUVREMENT ET VALEURS |
| **Code CRC** | REVALS-RVL0041FS042024 |
| **Code fiche (RCI)** | **RICC1590** |
| **Domaine(s)** | Réclamation Client \| Recouvrement \| Satisfaction Client |
| **Entité concernée** | Professionnels, Entreprises et Organisations du secteur : Réclamation Client |
| **Niveau de qualification** | Niveau 5 (Bac + 2) |
| **État** | Active |
| **Date d'échéance** | 24.04.2028 |
| **Organisme certificateur** | HEM BUSINESS SKILLS- HAUTE ECOLE DU MANAGEMENT DES METIERS ET DES SERVICES \| RNA : N°AICF0129PS733200155 |
| **Régulateur** | RICC – Régulation Internationale des Compétences et des Certifications Professionnelles |
| **Base légale** | Arrêté du 22 mars 2023, BO RICC n°1549 du 22 mars 2023 |
| **Date de décision** | 24.04.2024 |
| **Date de publication de la fiche** | 24.05.2024 |
| **Date de début des parcours** | 24.05.2024 |
| **Date de dernière délivrance** | 22.06.2030 |

## APERÇU ET DESCRIPTION DE LA CERTIFICATION REVALS

La certification REVALS — RÉCLAMATION RECOUVREMENT ET VALEURS — est un label FAIF dédié aux professionnels et organisations opérant dans le domaine : Réclamation Client.

Elle certifie les compétences nécessaires pour exercer avec excellence dans les programmes : Gestionnaire de réclamations B2C et B2B - Gestionnaire de recouvrements - Stratégie de gestion des recouvrements.

Deux niveaux : CERTIFIED SKILLS (base) et PROFESSIONAL SKILLS (expert).

| Activités et secteurs visés | Types d'emploi ciblés |
|---|---|
| Gestionnaire de réclamations B2C et B2B - Gestionnaire de recouvrements - Stratégie de gestion des recouvrements | Gestionnaire de réclamations B2C et B2B, Gestionnaire de recouvrements, Stratégie de gestion des recouvrements |

## RÉFÉRENTIELS ET SOUS-CERTIFICATIONS — REVALS

| Code | Sous-certification | Type | Profils cibles |
|---|---|---|---|
| `REVALS-CERT` | **REVALS — CERTIFIED SKILLS** | Niveau Base | Gestionnaire de réclamations B2C et B2B, Gestionnaire de recouvrements, Stratégie de gestion des recouvrements |
| `REVALS-PROF` | **REVALS — PROFESSIONAL SKILLS** | Niveau Expert | Gestionnaire de réclamations B2C et B2B, Gestionnaire de recouvrements, Stratégie de gestion des recouvrements |

## CLIENTS POTENTIELS ET MARCHÉS CIBLES — REVALS

| Segment | Description | Profils potentiels ciblés |
|---|---|---|
| **Entreprises et Organisations** | Structures ayant des besoins en compétences REVALS certifiées. | • Grandes entreprises certifiant leurs équipes en Réclamation Client<br>• PME et ETI souhaitant structurer et valoriser leurs compétences en REVALS<br>• Directions opérationnelles cherchant à valider les acquis de leurs collaborateurs<br>• Cabinets de conseil souhaitant valoriser l'expertise de leurs consultants<br>• Organisations souhaitant répondre aux exigences des appels d'offres institutionnels |
| **Secteur Formation et Développement** | Acteurs de la formation et du renforcement de capacités. | • Centres de formation intégrant la certification dans leurs programmes<br>• Grandes écoles et universités souhaitant certifier leurs diplômes<br>• Programmes de formation continue proposant des parcours certifiants<br>• Organismes de financement de la formation évaluant la qualité des prestataires<br>• Directions RH souhaitant certifier les compétences de leurs collaborateurs |

| Segment | Description | Profils potentiels ciblés |
|---|---|---|
| **Institutions et Secteur Public** | Organisations publiques ayant des besoins de certification dans ce domaine. | • Ministères et administrations certifiant leurs agents<br>• Collectivités territoriales valorisant les compétences de leurs personnels<br>• Agences de développement international finançant des programmes de renforcement<br>• ONG et associations implémentant des projets dans ce domaine<br>• Partenaires des bailleurs de fonds internationaux (Banque Mondiale, AFD, PNUD) |
| **Marché francophone et international** | Organisations africaines francophones et internationales. | • Entreprises africaines cherchant un label reconnu au niveau international<br>• Groupes panafricains harmonisant les compétences de leurs équipes<br>• Programmes de coopération technique cherchant des certifications crédibles<br>• Réseaux professionnels sectoriels valorisant la certification FAIF<br>• Plateformes de financement valorisant les certifications pour l'octroi de soutien |

# REVALS — CERTIFIED SKILLS (NIVEAU BASE)

## APERÇU ET PROFILS VISÉS

Certification de niveau base pour les professionnels débutants ou en reconversion souhaitant valider leurs compétences fondamentales dans le domaine REVALS. Elle couvre les savoirs théoriques, les savoir-faire pratiques et les comportements professionnels attendus.

| Profil | Description |
|---|---|
| **Gestionnaire de réclamations B2C et B2B** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Gestionnaire de réclamations B2C et B2B |
| **Gestionnaire de recouvrements** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Gestionnaire de recouvrements |
| **Stratégie de gestion des recouvrements** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Stratégie de gestion des recouvrements |

## COMPÉTENCES MÉTIERS — REVALS — CERTIFIED SKILLS

| Code | Compétence | Niveau |
|---|---|---|
| **M1** | Maîtriser les fondamentaux théoriques et réglementaires du domaine : Réclamation Client | Basique |
| **M2** | Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et plans d'action adaptés aux exigences de la certification REVALS | Basique |
| **M3** | Appliquer les méthodes et outils professionnels spécifiques au domaine : Gestionnaire de réclamations B2C et B2B | Intermédiaire |
| **M4** | Évaluer les performances et résultats des activités dans le domaine REVALS selon les standards FAIF | Intermédiaire |
| **M5** | Piloter des projets et missions dans le domaine en respectant les contraintes de qualité, coût et délai | Intermédiaire |
| **M6** | Assurer une veille sectorielle et réglementaire permanente dans le domaine de la certification REVALS | Intermédiaire |
| **M7** | Produire des livrables et rapports conformes aux exigences du référentiel REVALS et aux attentes des commanditaires | Expert |
| **M8** | Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus du domaine REVALS au sein des organisations | Expert |
| **Total** | | **8** |

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — REVALS — CERTIFIED SKILLS

| Code | Compétence | Niveau |
|---|---|---|
| **C1** | Rigueur professionnelle et sens de la méthode dans l'exercice des activités du domaine | Basique |
| **C2** | Capacité d'écoute active et orientation vers les besoins réels des parties prenantes | Basique |
| **C3** | Esprit d'initiative et proactivité dans la résolution de problèmes opérationnels et stratégiques | Intermédiaire |
| **C4** | Communication professionnelle adaptée aux différents interlocuteurs internes et externes | Intermédiaire |
| **C5** | Travail en équipe, coordination et collaboration transversale au sein de l'organisation | Intermédiaire |
| **C6** | Intégrité professionnelle, déontologie et respect des engagements pris | Intermédiaire |
| **C7** | Adaptabilité, agilité et engagement dans le développement professionnel continu | Expert |
| **Total** | | **7** |

## VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

| Voie d'accès | Oui | Non | Jury |
|---|---|---|---|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | OUI | | Oui |
| En contrat d'apprentissage | | NON | |
| Après un parcours de formation continue | OUI | | Oui |
| En contrat de professionnalisation ou d'alternance | | NON | |
| Par candidature individuelle | OUI | | Oui |
| Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) | | NON | |

**Prérequis :** Aucun prérequis strict pour le niveau base. Motivation avérée pour le domaine REVALS. Dossier de candidature complet auprès du FAIF.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

| Bloc de compétences | Modalité d'évaluation |
|---|---|
| Bloc 1 — Fondamentaux du domaine REVALS et référentiel métier | QCM de connaissances + étude de cas théorique (60 min) |
| Bloc 2 — Mise en pratique des compétences clés : Gestionnaire de réclamations B2C et B2B et Gestionnaire de recouvrements | Mise en situation pratique + livrable professionnel (60 min) |
| Bloc 3 — Évaluation de la performance et pilotage de la qualité | Étude de cas évaluation + plan d'amélioration (45 min) |
| Bloc 4 — Compétences comportementales et posture professionnelle | Assessment situationnel + entretien devant jury (45 min) |

> Score global >= 60/100 — Seuil minimal >= 50/100 par bloc — Renouvellement tous les 4 ans par examen ou séminaire agréé FAIF.

# REVALS — PROFESSIONAL SKILLS (NIVEAU EXPERT)

## APERÇU ET PROFILS VISÉS

Certification de niveau expert pour les professionnels confirmés dans le domaine REVALS. Elle certifie une maîtrise avancée des compétences métiers, une capacité de pilotage stratégique et un leadership reconnu dans le secteur.

| Profil | Description |
|---|---|
| **Gestionnaire de réclamations B2C et B2B** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Gestionnaire de réclamations B2C et B2B |
| **Gestionnaire de recouvrements** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Gestionnaire de recouvrements |
| **Stratégie de gestion des recouvrements** | Professionnel(le) du domaine REVALS — Stratégie de gestion des recouvrements |

## COMPÉTENCES MÉTIERS — REVALS — PROFESSIONAL SKILLS

| Code | Compétence | Niveau |
|---|---|---|
| **M1** | Maîtriser les fondamentaux théoriques et réglementaires du domaine : Réclamation Client | Intermédiaire |
| **M2** | Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et plans d'action adaptés aux exigences de la certification REVALS | Intermédiaire |
| **M3** | Appliquer les méthodes et outils professionnels spécifiques au domaine : Gestionnaire de réclamations B2C et B2B | Intermédiaire |
| **M4** | Évaluer les performances et résultats des activités dans le domaine REVALS selon les standards FAIF | Expert |
| **M5** | Piloter des projets et missions dans le domaine en respectant les contraintes de qualité, coût et délai | Expert |
| **M6** | Assurer une veille sectorielle et réglementaire permanente dans le domaine de la certification REVALS | Expert |
| **M7** | Produire des livrables et rapports conformes aux exigences du référentiel REVALS et aux attentes des commanditaires | Expert |
| **M8** | Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus du domaine REVALS au sein des organisations | Expert |
| **Total** | | **8** |

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — REVALS — PROFESSIONAL SKILLS

| Code | Compétence | Niveau |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **C1** | Rigueur professionnelle et sens de la méthode dans l'exercice des activités du domaine | Intermédiaire |
| **C2** | Capacité d'écoute active et orientation vers les besoins réels des parties prenantes | Intermédiaire |
| **C3** | Esprit d'initiative et proactivité dans la résolution de problèmes opérationnels et stratégiques | Intermédiaire |
| **C4** | Communication professionnelle adaptée aux différents interlocuteurs internes et externes | Expert |
| **C5** | Travail en équipe, coordination et collaboration transversale au sein de l'organisation | Expert |
| **C6** | Intégrité professionnelle, déontologie et respect des engagements pris | Expert |
| **C7** | Adaptabilité, agilité et engagement dans le développement professionnel continu | Expert |
| **Total** | | **7** |

## VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

| Voie d'accès | Oui | Non | Jury |
|---|---|---|---|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | | NON | |
| En contrat d'apprentissage | | NON | |
| Après un parcours de formation continue | OUI | | Oui |
| En contrat de professionnalisation ou d'alternance | | NON | |
| Par candidature individuelle | OUI | | Oui |
| Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) | OUI | | Oui |

**Prérequis :** Certification REVALS Certified Skills OU 2 ans d'expérience dans le domaine. Dossier de candidature avec portfolio de réalisations.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

| Bloc de compétences | Modalité d'évaluation |
|---|---|
| Bloc 1 — Maîtrise avancée du domaine REVALS et pratique experte | Étude de cas avancée + soutenance devant jury (75 min) |
| Bloc 2 — Pilotage stratégique et gestion de projets complexes | Présentation d'un projet stratégique + entretien jury (60 min) |
| Bloc 3 — Innovation et amélioration continue dans le domaine | Note stratégique ou mémo d'innovation + soutenance (45 min) |
| Bloc 4 — Leadership et compétences comportementales avancées | Assessment Center de haut niveau (90 min) |

Score global >= 70/100 — Seuil minimal >= 60/100 par bloc — Renouvellement tous les 4 ans par conférence internationale FAIF.

**Vérifier cette certification**

Cette fiche fait foi telle qu'elle est publiée au répertoire de la RICC. Scannez le code ou ouvrez : **https://ricc.in/repertoire/RICC1590**