



AIRES DE MOBILITÉ

OBSERVATOIRE
AKTO

Agent de relève

« Si j'étais amené à ne plus
exercer le métier d'agent de relève, dans
quel(s) autre(s) métier(s) du secteur
pourrais-je réinvestir mes compétences ?
»



Juin
2025

Méthodologie des aires de mobilité

Objectif - Le présent document a pour objectif de construire une aire de mobilité pour un métier identifié comme sensible (dont une baisse des effectifs est à attendre) dans l'étude prospective, pour mettre en avant les métiers accessibles à l'actif concerné dans la branche, en prenant en compte la proximité des compétences et des activités. Cette fiche, élaborée avec le concours des chefs de projets du pôle Observatoire d'AKTO, vise à tracer les perspectives professionnelles s'offrant à un actif occupant un métier sensible. Une fois validée, elle fera l'objet d'un travail interne à AKTO pour définir l'ingénierie de formation et de certification à déployer pour passer d'un métier à un autre.

A moyen terme, cette fiche et le parcours en formations qui en découle auront vocation à nourrir un outil numérique, disponible en open source, qui aidera les salariés, les entreprises et les partenaires sociaux à tracer le meilleur parcours professionnel pour les personnes concernées, incluant les compétences tacites et ouvrant à des mobilités inter-branches.

Répartition des compétences – Pour réaliser la répartition des compétences présentée page 4, nous listons les compétences présentes dans la fiche métier inhérente, et nous leur attribuons une caractéristique en nous basant sur leur description (sur France Compétences), les résultats de notre étude prospective et la nature desdites compétences. Ainsi, une compétence concurrencée, réalisée directement ou rendue obsolète par une caractéristique d'un facteur de mutation, sera considérée comme « en évolution ». A l'inverse, une compétence liée à une dimension orale, sociale, conversationnelle ou comportementale (selon les grilles d'analyse du Cereq et de l'OCDE) sera alors considérée comme « soft ». Une compétence sectorielle sera identifiée comme telle si elle relève d'une connaissance de la branche, de son habitus ou son fonctionnement, quant une compétence technique relève du champ de l'application concrète d'un métier, sur une dimension précise faisant appel à une technique identifiée (au sens de la classification de Polanyi).

Correspondance avec les autres métiers – Pour tracer les proximités, nous prenons les fiches métiers de la branche (réalisées dans le cadre des cartographies) et nous réalisons une comparaison entre les activités et les compétences du métier cible (=celui qui est testé) et celles des autres métiers. Nous obtenons ainsi un % de similarité commune sur ces deux dimensions avec le métier cible. Après avoir éliminé les métiers à la plus faible correspondance, nous présentons la distance séparant le métier cible des autres sur les deux dimensions.

Caractérisation du métier (issue de la fiche métier AKTO)

Définition du métier - L'agent de relève est chargé de réaliser des relevés précis de l'indice de consommation en eau des particuliers ou des entreprises, d'assurer la surveillance des installations de distribution et de contribuer à la détection des anomalies afin de maintenir un approvisionnement fiable et sécurisé pour les usagers et permettre une facturation juste du service. Ses principales activités sont :

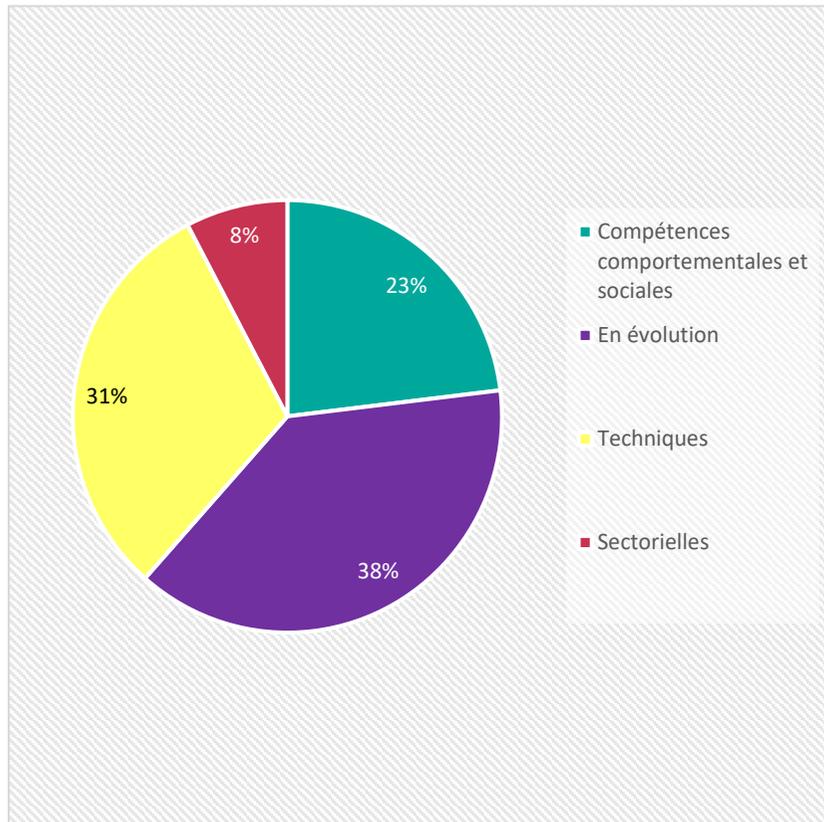
- *Organiser la tournée en fonction du planning établi*
- *Effectuer des relevés des compteurs pour assurer une facturation précise*
- *Vérifier l'état des installations de distribution d'eau et des équipements (compteurs) chez les usagers*
- *Identifier et signaler les fuites ou anomalies repérées*
- *Reporter les relevés et observations dans les systèmes d'information de l'entreprise*
- *Ouvrir ou fermer les compteurs et les arrivées en cas d'emménagement, déménagement*
- *Participer aux opérations liées à la télérelève*

Effectifs - 1.156 actifs, avec une diminution attendue de 7% des effectifs d'ici à 2030 et aucun projet de recrutement déclaré. La principale voie d'accès, outre celle sans diplôme, est le CAP Monteur en installations sanitaires.

Facteurs de mutation – Le métier est confronté au développement de la télérelève et de l'IoT, des technologies connectées qui rendent obsolètes le déplacement physique au domicile des usagers, car permettant de le faire à distance en temps réel et en continue. Néanmoins, Si le métier de releveur est classé comme sensible, il est néanmoins face à une évolution intéressante. Les principales compétences sociales attachées à ce métier (liées au contact humain et à la capacité d'entrer chez des clients) constituent une base capitalisable pour de nombreux autres métiers. On assiste ainsi à un déversement de ces actifs vers d'autres métiers dédiés à la pluri-relève (téléphonique, gaz, électricité, etc.) ou liés à la capacité à échanger avec du public à son domicile (livraison, démarchage, réparation de petit œuvre, etc.)

Répartition des compétences

➤ L'analyse de la fiche métier nous permet de classer les compétences en quatre catégories

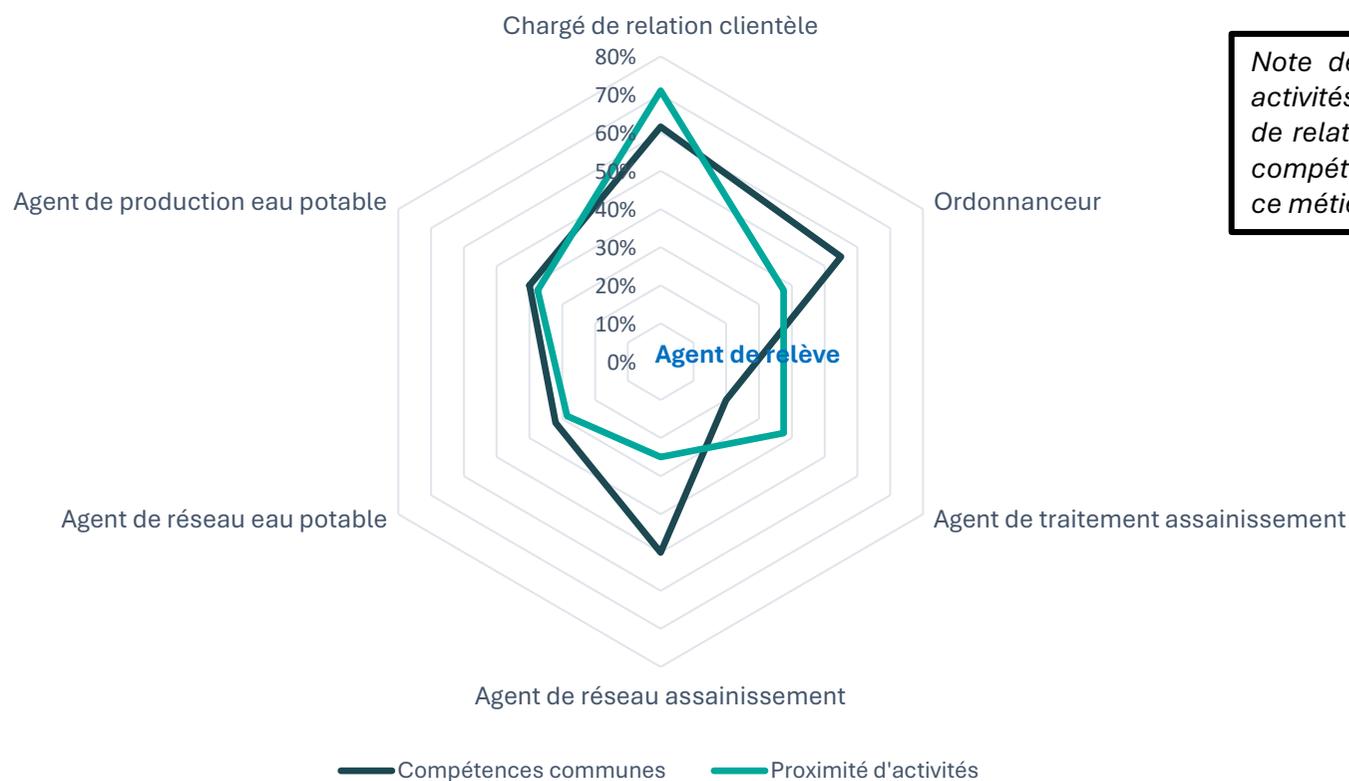


- **38% sont étiquetées « en évolution »**, c'est-à-dire qu'elles sont directement concurrencées par les technologies présentées précédemment, et ne peuvent s'inscrire dans un schéma d'activité pérenne. Ce sont principalement des compétences liées la relève de compteurs.
- **31% sont des compétences « techniques »** pouvant ouvrir une mobilité vers d'autres métiers proches de l'activité initiale, comme la communication technique avec les clients, la connaissance des outils d'activité et des processus mis en place pour gérer la gestion client.
- **23% des compétences sont considérées comme comportementales et sociales** (ou« soft ») et relèvent de la communication avec les usagers, l'empathie et la gestion de conflit à partir de techniques de communication non violente. Elles présentent un intérêt certain pour pléthore d'autres métiers, que ce soit dans la branche ou ailleurs.
- **8% sont considérées comme « sectorielles »**, relatives à la connaissance du secteur et de ses spécificités. Elles concernent principalement les éléments utiles à communiquer aux équipes d'exploitation pour intervenir chez les clients et garantir la meilleure intervention à réaliser sur place.

Métiers proches du métier d'origine

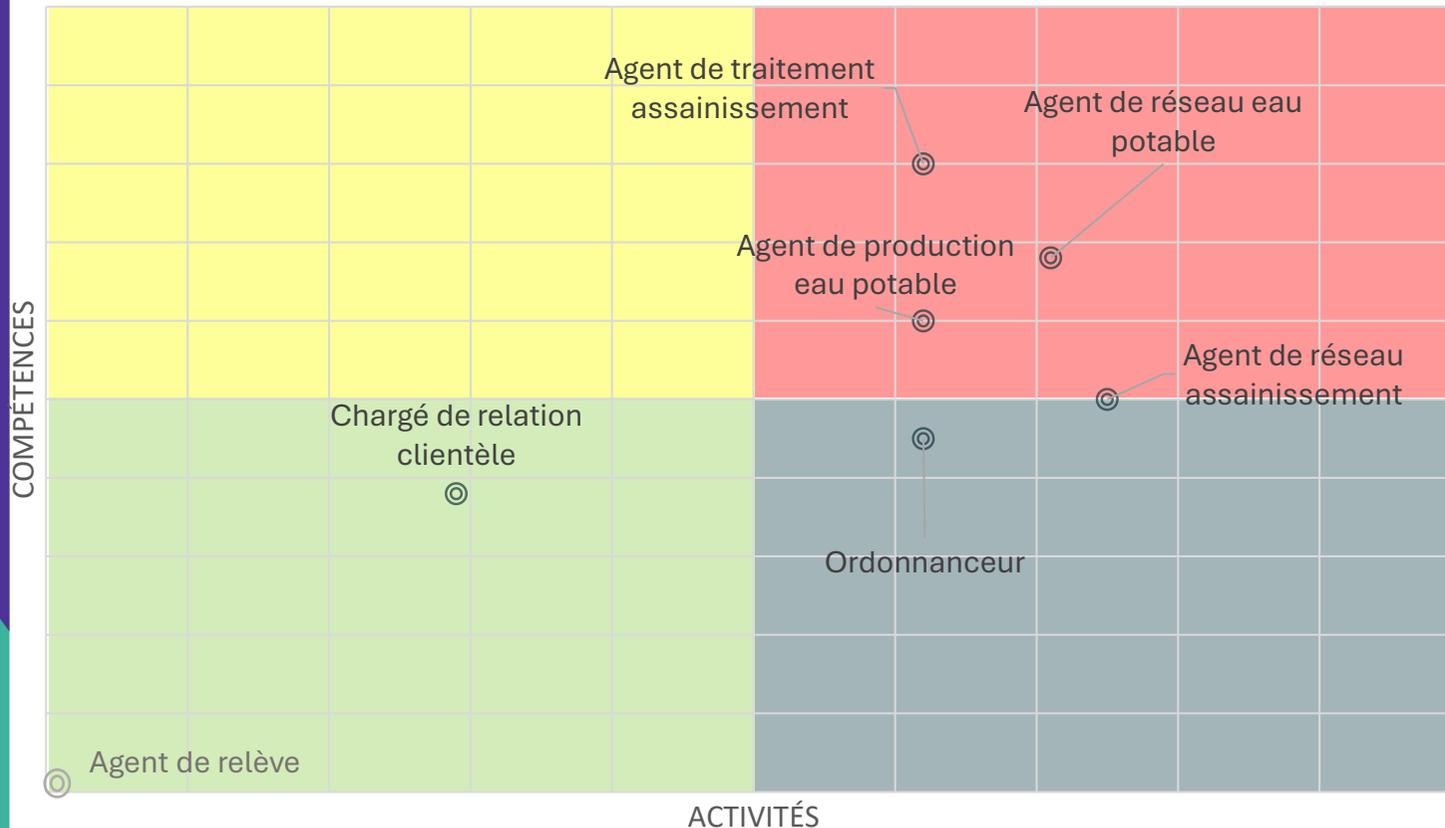
- En partant de l'analyse des fiches métiers issues de la cartographie, nous avons défini les métiers se situant au double voisinage (activités et compétences) de celui d'agent de relève.
- Nous n'avons sélectionné que les métiers de la branche et éliminé ceux ayant moins de 5% des compétences et/ou 20% d'activités en commun avec le métier d'origine, qui correspond lui au point central (0%)

Radar des possibilités professionnelles



Note de lecture : l'agent de relève a des activités proches à 71% de celles du chargé de relation clientèle, et dispose de 62% des compétences nécessaires à la réalisation de ce métier.

Matrice de proximité des métiers testés par rapport à l'agent chargé de relève

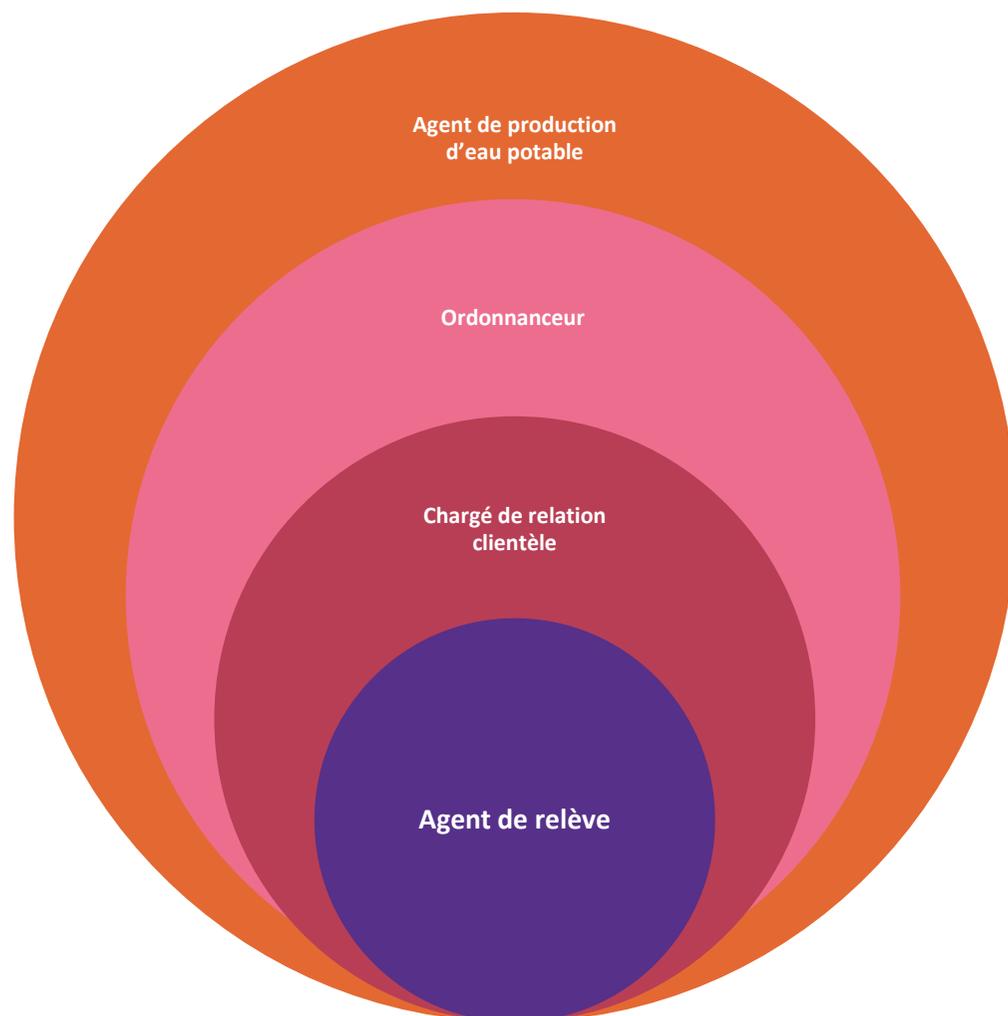


Explication des régions sur la matrice

- Sud-ouest (vert) : la double proximité promet une insertion rapide.
- Nord-Ouest (jaune) : proximité en activité plus importante qu'en termes de compétences, l'effort en formation sera plus important que celui en acculturation.
- Sud-Est (bleu) : proximité en termes de compétences plus importante qu'en termes d'activités. Le passage vers ces métiers demandera un effort plus important en acculturation qu'en formation.
- Nord-Est (rouge) : les métiers cibles sont tous éloignés en matière de compétences et d'activités. Cela demande donc un important effort à la fois en matière d'acculturation à la nouvelle activité et d'acquisition de compétences.

Sur cette matrice, les métiers cibles sont répartis selon leur proximité d'activité avec le métier d'origine (abscisse) et leur proximité en compétences (ordonnée). Plus un métier s'éloigne de l'origine en ordonnée, plus l'effort en formation sera important. Plus un métier s'éloigne de l'origine en abscisse, plus l'effort d'acculturation à une nouvelle activité sera lui aussi important.

Métiers les plus proches en compétences



La représentation ci-contre répond à cette question. Plus une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important.

Plus une bulle métier s'éloigne, plus il y aura de compétences à acquérir pour pouvoir exercer ce métier.

Parcours d'acquisition des compétences

Pour un agent de relève voici les compétences à acquérir pour passer vers les trois métiers cibles les plus proches.

Chargé de relation clientèle

- Assurer un accueil physique et téléphonique en utilisant une posture et un langage adapté conforme à l'image de l'entreprise.
- Recueillir et analyser les besoins des clients (ouverture/fermeture d'abonnement, gestion d'incidents, etc.) en mobilisant les techniques d'écoute active et en tenant compte de leur situation
- Répondre aux demandes clients via divers canaux (téléphone, courrier, email, chat) et en communiquant les informations techniques ou administratives de manière compréhensible et inclusive afin d'en garantir l'accès
- Proposer aux usagers les différents services et offres disponibles (services digitaux, mensualisation des règlements, assurances...)
- Mettre à jour les dossiers clients en fonction des données et informations recueillies et traitées
- Assurer le suivi de la facturation client en veillant aux encaissements, en identifiant et en signalant les erreurs de facturation, en effectuant les relances le cas échéant, afin de garantir une tenue de la trésorerie à jour
- Assurer un suivi proactif des dossiers clients en gérant les réclamations et en veillant à la résolution des incidents techniques afin de garantir la traçabilité des dossiers et la satisfaction des clients

Ordonnanceur

- Traiter les demandes des clients, de l'entreprise ou de tiers pour formaliser leurs besoins
- Déterminer le type d'intervention et identifier le degré de criticité des interventions.
- Planifier les interventions en affectant les ressources et en optimisant les traitements.
- Mobiliser des ressources complémentaires pour établir une planification efficiente et adaptée à l'intervention.
- Préparer la logistique administrative et matérielle des interventions en anticipant la disponibilité des ressources et en faisant circuler l'information auprès des interlocuteurs externes et internes.
- Participer à la définition et à la détection des besoins de compétences des agents pour améliorer l'atteinte des objectifs relatifs aux interventions
- Etablir avec le responsable terrain des priorités pour l'année N+1 pour réaliser une programmation en tenant compte des objectifs à atteindre et des critères qualité.

Agent de production d'eau potable

- Assurer une utilisation conforme des équipements de production d'eau potable
- Effectuer des prélèvements sur l'ensemble de la filière du traitement de l'eau
- Suivre les stocks de consommables et déclencher les réapprovisionnements nécessaires (exemple : produits, réactifs)
- Nettoyer et entretenir les installations
- Contrôler l'état de fonctionnement des appareils et installations afin d'identifier les dysfonctionnements
- Etablir les demandes d'intervention des équipes de maintenance internes ou de prestataires
- Appliquer les réglementations en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité applicables aux activités de production d'eau potable (eaux destinées à la consommation humaine)
- Réagir rapidement aux incidents pour limiter l'impact environnemental et assurer la sécurité du site
- Appliquer les règles Qualité Hygiène Sécurité Sûreté Environnement pour assurer la sécurité des opérations

Compétences communes avec les métiers cibles

Pour un agent de relève voici les compétences communes avec les trois métiers cibles

Chargé de relation clientèle	Ordonnanceur	Agent de production eau potable
Prévenir les risques d'escalade de conflits en utilisant des techniques d'écoute et de gestuelle appropriées et en ayant recours aux techniques de communication non violente (CNV)	Coordonner les informations des équipes et des ressources en communiquant en continu avec les agents terrain.	Communiquer avec les autres agents, les techniciens et responsables
Planifier les rendez-vous des agents, en contactant les clients, en les renseignant sur la nature des interventions, en répondant à leurs interrogations et en tenant compte des disponibilités des deux parties, afin d'optimiser les agendas d'intervention	Vérifier la clôture des demandes d'intervention et gérer les aléas ou dysfonctionnements	Réaliser la maintenance de premier niveau sur les équipements de son site et ses installations
Communiquer aux agents les éléments utiles à leurs interventions chez les clients en utilisant les différents canaux dédiés (mails, sms, téléphone, etc.), en synthétisant les informations, en livrant des consignes explicites afin de garantir une lisibilité des demandes, interventions et travaux à effectuer	Exploiter les données de suivi de l'activité pour faciliter la prise de décision	Reporter des informations dans les registres d'exploitation et les registres qualité
Analyser les dossiers clients en recherchant et en interprétant les données d'activité et de consommation, notamment dans le cadre de la facturation automatisée et de la télérelève (dysfonctionnement de compteurs, fuites, détection de fraude)	Participer à la définition et à la détection des besoins de compétences des agents pour améliorer l'atteinte des objectifs relatifs aux interventions	
Tracer les dysfonctionnements en utilisant les systèmes de gestion de la relation client, en les expliquant de manière factuelle et les en transmettant aux équipes concernées afin de permettre une remise en conformité		
Collecter et analyser les données des collectivités et syndicats (décisions de tarification, etc.) afin d'assurer la conformité de la tarification et de la mise à jour des données clients.		