



AIRES DE MOBILITÉ

Chargé de gestion clientèle

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

OBSERVATOIRE
AKTO

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 - Le chargé de gestion clientèle assure le traitement administratif des dossiers clients, de la souscription à la résiliation des contrats d'eau et d'assainissement. Il gère la facturation, le recouvrement et le suivi des comptes clients, tout en veillant à la qualité de service et à la satisfaction des usagers. Ses principales activités sont les suivantes :

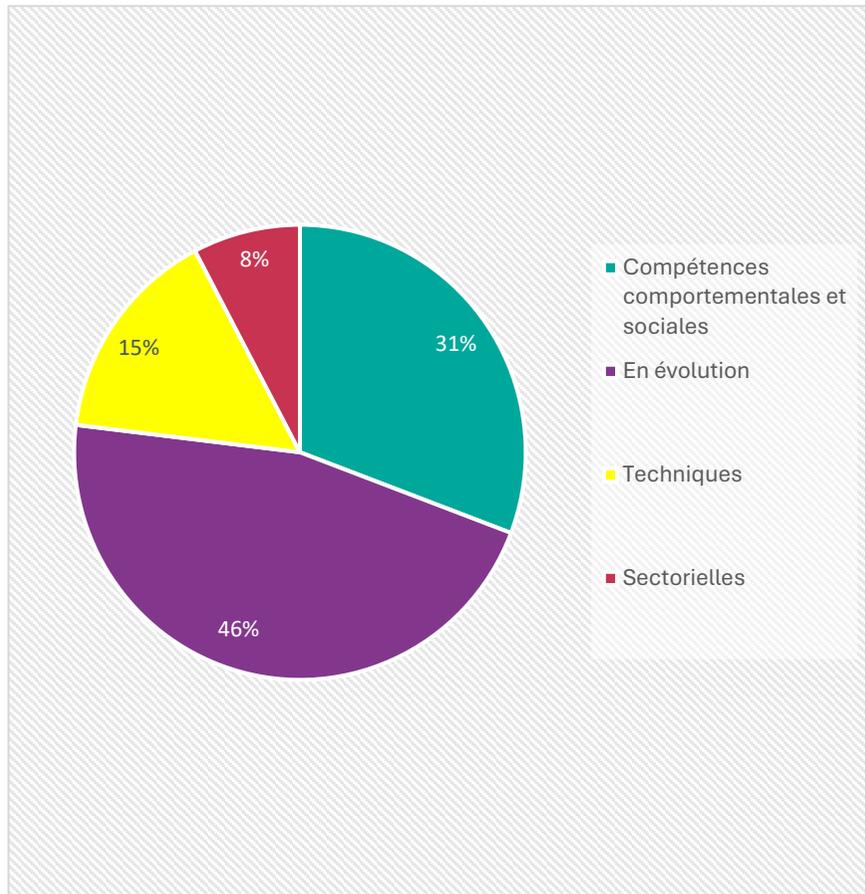
- *Assurer la facturation des consommations d'eau, des services d'assainissement et de travaux*
- *Identifier et résoudre les anomalies de facturation*
- *Traiter les réclamations*
- *Gérer les impayés et appliquer les procédures de recouvrement des factures de consommation d'eau ou de travaux*
- *Actualiser et suivre les bases de données clients*
- *Mobiliser et suivre l'activité des prestataires de recouvrement*
- *Assurer la défense des intérêts de l'entreprise dans les procédures de contentieux relatives au recouvrement*

Effectifs - 1.095 actifs. L'accès au métier se fait principalement au niveau Bac+2 (BTS support de l'action managériale et BTS gestion de la PME) et au niveau Bac+3 (BUT GEA et Licence professionnelle dans le domaine de la gestion, du droit ou de l'administration)

Facteurs de mutation – le métier est exposé au développement croissant des outils de gestion clientèle intégrés et connectés, mais aussi à l'automatisation croissante des processus de facturation et de relance et à l'intégration progressive de l'IA pour l'analyse prédictive des consommations.

Répartition des compétences

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

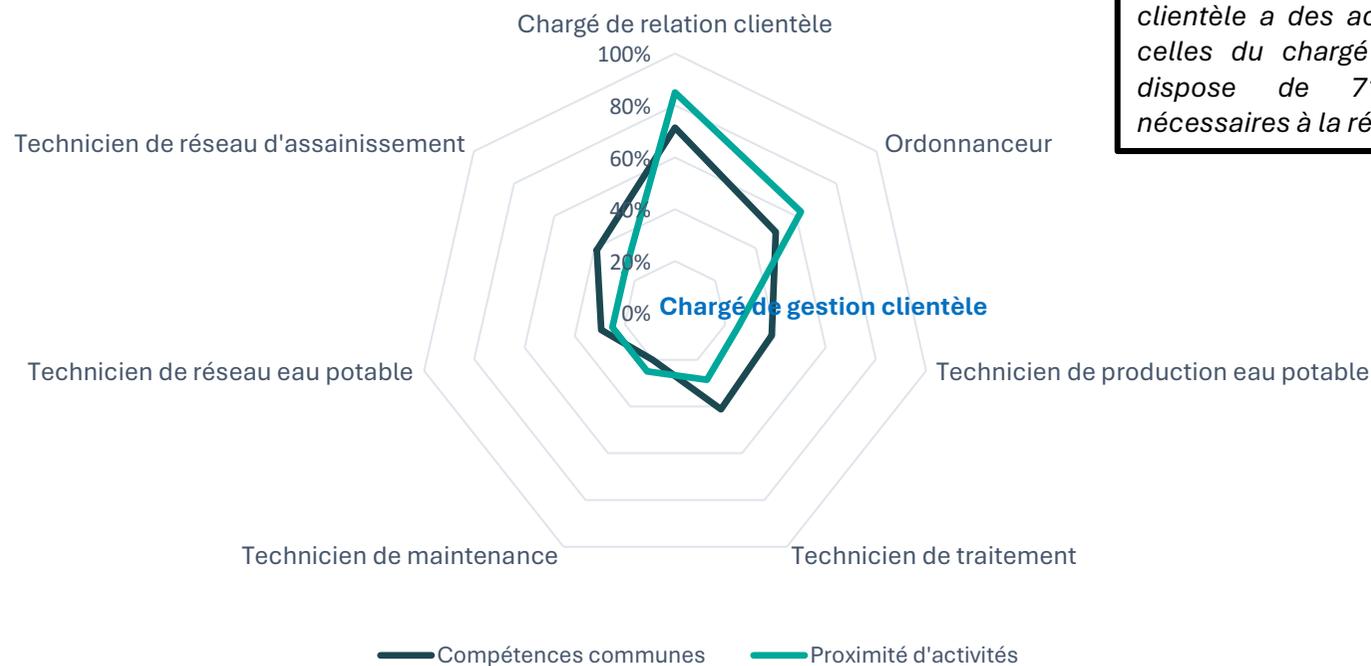


- **46% sont étiquetées « en évolution »**, c'est-à-dire qu'elles sont directement concurrencées par les technologies présentées précédemment, et ne peuvent s'inscrire dans un schéma d'activité pérenne. Ce sont principalement des compétences liées à la collecte et à l'analyse de données, à la gestion des recouvrements et des dossiers et à la gestion d'outils numériques.
- **31% des compétences sont considérées comme comportementales et sociales** (ou « soft ») et relèvent de la communication avec les usagers, l'analyse et l'adaptation aux différents profils des payeurs, et de 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.
- **15% sont des compétences « techniques »** pouvant ouvrir une mobilité vers d'autres métiers proches de l'activité initiale, comme la communication avec les clients, la connaissance des outils d'activité et des processus mis en place pour gérer la gestion client.
- **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

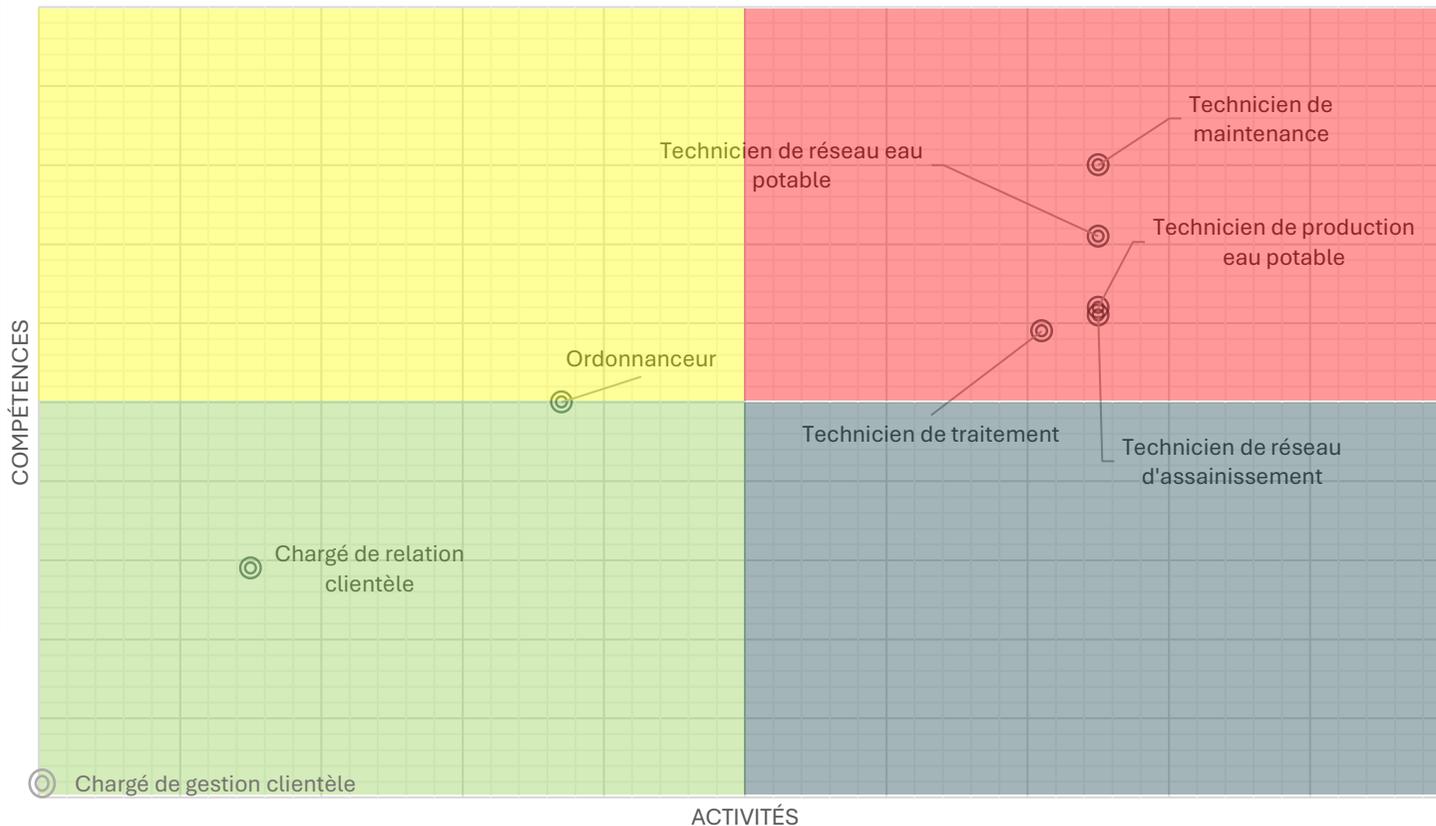
- En partant de l'analyse des fiches métiers issues de la cartographie, nous avons défini les métiers se situant au double voisinage (activités et compétences) de celui de chargé de gestion clientèle.
- Nous n'avons pour l'instant sélectionné que les métiers de la branche et éliminé ceux ayant moins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

Radars des possibilités professionnelles



Note de lecture : le chargé de gestion clientèle a des activités proches à 85% de celles du chargé de relation clientèle, et dispose de 71% des compétences nécessaires à la réalisation de ce métier.

Matrice de proximité des métiers testés par rapport au chargé de gestion clientèle

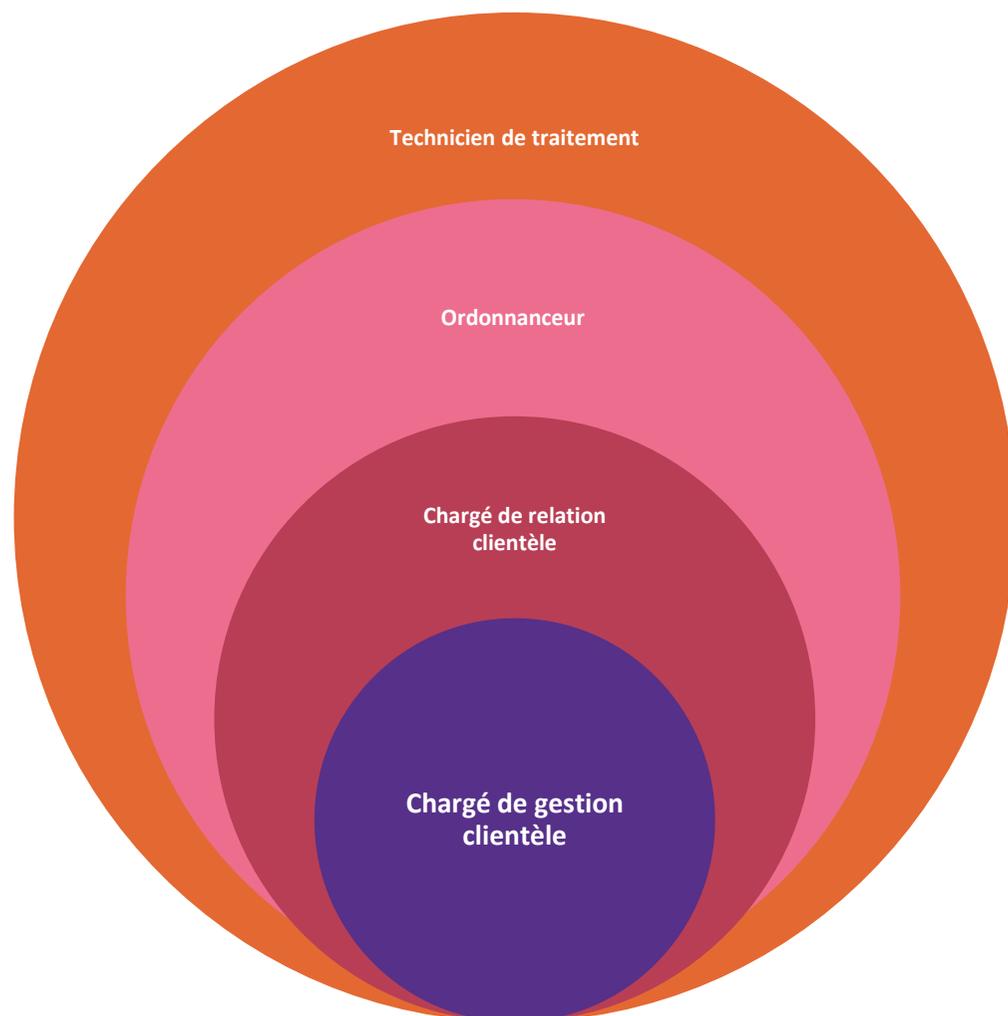


Explication des régions sur la matrice

- 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

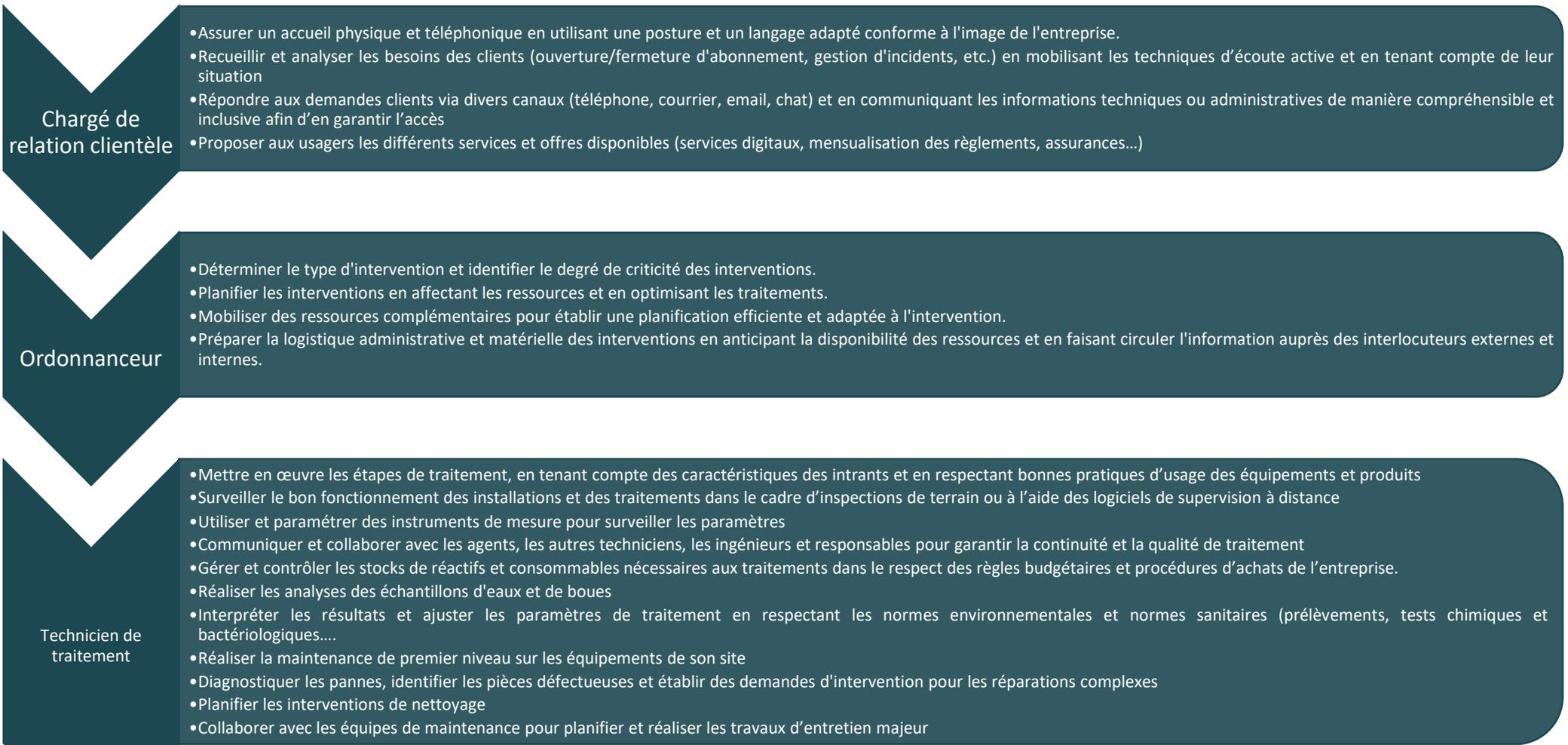


La représentation ci-contre répond à cette question. Plus une bulle métier se rapproche de celle du métier d'origine, plus le nombre de compétences communes est important.

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 chargé de gestion clientèle voici les compétences à acquérir pour passer vers les trois métiers cibles les plus proches.



Compétences communes avec les métiers cibles

Pour un chargé de gestion clientèle voici les compétences communes avec les métiers cibles

Chargé de relation clientèle	Ordonnanceur	Technicien de traitement
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	Traiter les demandes des clients, de l'entreprise ou de tiers pour formaliser leurs besoins	Appliquer les réglementations en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité applicables aux activités de traitement des eaux usées et des sous-produits
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	Préparer la logistique administrative et matérielle des interventions en anticipant la disponibilité des ressources et en faisant circuler l'information auprès des interlocuteurs internes et externes.	Appliquer et mettre à jour les règles QHSE pour assurer la sécurité des opérations et des équipes
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)	Coordonner les informations des équipes et des ressources en communiquant en continu avec les agents terrain.	Analyser / traiter l'information pour anticiper les actions à mener
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	Vérifier la clôture des demandes d'intervention et gérer les aléas ou dysfonctionnements	Proposer des améliorations aux procédures
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.	Exploiter les données de suivi de l'activité pour faciliter la prise de décision	
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)		
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		