



FICHES MÉTIERS

ACTIVITÉS DES
SERVICES DE L'EAU
ET
D'ASSAINISSEMENT

Agent(e) de relève

Filière Clientèle et
commercial



Famille métier
Intervention clients
usagers



Typologie du métier :
sensible



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Description du métier :

Réaliser des relevés précis de l'indice de consommation en eau des particuliers ou des entreprises, assurer la surveillance des installations de distribution et contribuer à la détection des anomalies afin de maintenir un approvisionnement fiable et sécurisé pour les usagers et permettre une facturation juste du service.



Branche :
Services de l'eau et d'assainissement



Famille professionnelle :
Interventions clients usagers



Autres appellations :
• Releveur(euse)



Correspondance ROME :
K2301 – Distribution et assainissement d'eau

Principales activités

- 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

Autres activités selon la taille de l'entreprise

- L'agent(e) de relève peut participer à l'installation ou au remplacement de compteurs
- Il/Elle peut effectuer des petites interventions techniques chez les usagers (réparation de raccords compteurs défectueux par exemple)

Compétences

Réaliser des interventions techniques chez les usagers

(Correspondance ROME : Mettre en œuvre des modes opératoires techniques)

- Préparer et réaliser des tournées de relevés d'index de compteurs chez les usagers pour assurer une facturation précise
 - Vérifier le fonctionnement des compteurs
 - Détecter et faire remonter les anomalies sur les installations présentes chez les usagers
 - Ouvrir ou fermer les compteurs et les arrivées en cas d'emménagement, déménagement
-

Communiquer avec l'utilisateur

(Correspondance ROME : Identifier, traiter une demande client)

- Etablir, suivre, mettre à jour les dossiers des usagers (enregistrer les relevés de compteurs, les informations de suivi des interventions, consulter ou modifier les plannings d'intervention...)
 - Communiquer avec les usagers de manière compréhensible et inclusive afin d'en garantir l'accès (expliquer des anomalies et leurs procédures de résolution, sensibiliser à la maîtrise des consommations d'eau)
 - Faire preuve d'empathie et de courtoisie avec les usagers, et s'adapter au profil de la personne.
 - 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)
-

Collecter des données, des informations

(Correspondance ROME : Collecter et analyser des données, des informations)

- Utiliser les outils de suivi des interventions (terminaux mobiles, carnets de relevés, etc.), dans le respect des procédures internes et de la réglementation sur la protection des données
 - Documenter avec précision l'emplacement et l'accessibilité des compteurs
 - Analyser la consommation client dans le cas d'une variation significative
-

Analyser, prévenir les risques

(Correspondance ROME : Piloter la gestion des risques)

- Anticiper des dangers, problèmes ou besoins matériels et techniques notamment pour l'accès et la relève des compteurs dangereux
 - Identifier les compteurs dangereux (présence de plaques lourdes, compteurs en zone à risque...); les consigner dans les systèmes d'information internes de l'entreprise
-

Conditions d'exercice du métier

- Travail en extérieur, exposé aux intempéries
- Déplacements fréquents sur un secteur géographique défini
- Horaires réguliers, mais possibilité de travail le samedi
- Port d'équipements de protection individuelle
- Utilisation d'outils de relève électronique et de géolocalisation
- Utilisation d'outils informatiques
- Travail au contact de l'utilisateur du service

Voies d'accès au métier

- Sans diplôme
- CAP Monteur en installations sanitaires

Possibilités d'évolutions professionnelles au sein de la branche



Agent(e) de réseau eau

potable

Agent(e) de maintenance
des réseaux

Chargé(e) de relation
clientèle, chargé(e) de
gestion clientèle

Spécialisation possible dans
l'installation de dispositifs
de télérelève

Spécialisation possible dans
l'installation de compteurs

Chiffres clés

Salariés exerçant ce métier en 2023



1156

Évolution prévisionnelle des effectifs d'ici 2030



-7 %

Part des départs estimés à la retraite d'ici 2030



216
(19 %)

Besoins en recrutement à l'horizon 2030



0

Part d'entreprises déclarant des difficultés à



0 %

Typologie du métier (porteur, sensible...)



Métier sensible



Métier sensible : Avec la généralisation des compteurs intelligents permettant la relève à distance, le métier voit ses effectifs décliner. Néanmoins, le métier trouve d'autres débouchés dans la branche : dans la télérelève, les métiers des usines et réseaux, l'installation d'équipements (compteurs), la maintenance et la relation clients.

4 grands enjeux majeurs



REGLEMENTAIRES

- Évolution de la réglementation sur la protection des données personnelles



DONNEURS D'ORDRE

- Demande accrue de données précises et fréquentes sur la consommation d'eau
- Exigence de réactivité dans la détection et le signalement des anomalies



TECHNOLOGIQUES

- Généralisation de la prise d'index à distance (télérelève) grâce aux nouveaux compteurs connectés mis en place



SOCIÉTALES

- Sensibilité croissante des usagers à leur consommation d'eau et aux économies
- Attentes en matière de conseil et d'information sur la gestion de l'eau