



FICHES MÉTIERS

ACTIVITÉS DES  
SERVICES DE L'EAU  
ET  
D'ASSAINISSEMENT

# Chargé(e) de relations clientèle

Filière Clientèle et  
commercial



Famille métier  
Relations clients  
usagers



Typologie du métier :  
stable



Édition  
**2025**

**AKTO**



## Informations générales

### Description du métier :

*Le chargé de relations clientèle recueille et traite les demandes des clients particuliers et professionnels (création, mutation, résiliation, réclamations, suivi de facturation, etc). Si besoin, il assure le relais vers les services concernés (relève, exploitation, facturation...). Il met à jour les dossiers clients et s'assure de respecter les engagements de l'entreprise en matière de qualité de la relation client.*

### Principales activités

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des clients
- Répondre aux besoins courants des clients : abonnement, demande de branchement, mutation-résiliation, recouvrement, réclamations, facturation ...
- Assurer la mise à jour et le suivi du fichier clientèle
- Assurer l'organisation des rendez-vous des agents chez les clients
- Communiquer aux agents de relève et équipes d'exploitation les éléments utiles à leurs interventions chez les clients et en assurer le suivi pour informer les usagers/clients
- Contrôler et corriger les factures des clients, collecter les règlements
- Mobiliser et communiquer avec les services de recouvrement pour les cas complexes.

### Autres activités selon la taille de l'entreprise

- Le(la) chargé(e) de relation clientèle peut exercer une partie des missions de chargé(e) de gestion clientèle : gestion administrative des contrats, gestion de la facturation, traitement des impayés, etc.
- Le chargé de relation clientèle peut intervenir dans la relation avec les collectivités et syndicats clients : suivi financier, suivi des délibérations, mise à jour de fichiers clients



#### Branche :

Services de l'eau et d'assainissement



#### Famille professionnelle :

Relations clients usagers

#### Autres appellations :



- Technicien(ne) relation client
- Conseiller(ère) clientèle
- Technicien(ne) relation client multicanal



#### Correspondance ROME :

M1704 - Management relation clientèle

# Compétences

## Répondre aux sollicitations des clients (accueillir, informer, conseiller, recueillir les besoins)

(Correspondance ROME : Accueillir, orienter, informer une personne / Recueillir et analyser les besoins clients)

- 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...)
- 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)

## Traiter les dossiers clients

(Correspondance ROME : Identifier, traiter une demande client)

- 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

## Apporter une assistance technique aux équipes

(Correspondance ROME : Apporter une assistance technique aux équipes)

- 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
- 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

## Collecter et analyser des données, des informations

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

- 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)
- 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.

## Conditions d'exercice du métier

- Travail en bureau ou en agence clientèle, aux horaires d'ouverture des services clients (éventuellement le samedi)
- Utilisation d'outils informatiques et de téléphonie
- Contact permanent avec le public et les équipes internes, nécessitant aisance relationnelle et bonne capacité à gérer ses émotions

## Voies d'accès au métier

- Titre professionnel Conseiller relation client à distance
- BTS Négociation et digitalisation de la relation clientèle
- BTS Management commercial opérationnel
- BUT Gestion des entreprises et des administrations
- BUT Techniques de commercialisation

## Possibilités d'évolutions professionnelles au sein de la branche



Chargé de gestion clientèle

Responsable clientèle

Ordonnanceur

## Chiffres clés

Salariés exerçant ce métier en 2023



2381

Évolution prévisionnelle des effectifs d'ici 2030



+7 %

Part des départs estimés à la retraite d'ici 2030



440  
(18 %)

Besoins en recrutements à l'horizon 2030



1 188

Part d'entreprises déclarant des difficultés à recruter



31 %

Typologie du métier (porteur, sensible...)



Métier stable



Métier porteur : Le chargé de relations clientèle est au cœur de la transformation de la relation avec les usagers des services de l'eau. La fonction nécessite de la polyvalence (accueil, gestion de dossiers, coordination) et est fortement transformée par la digitalisation.

## 4 grands enjeux majeurs



### REGLEMENTAIRES

- Renforcement des réglementations sur la protection des données personnelles (RGPD)
- Évolution des normes de qualité de service et de traitement des réclamations



### DONNEURS D'ORDRE

- Renforcement des exigences sur la qualité de services
- Optimisation des process visant à réduire les coûts de fonctionnement des services



### TECHNOLOGIQUES

- Développement des outils de gestion de la relation client omnicanale
- Intégration de chatbots et d'IA pour le traitement des demandes simples
- Digitalisation et dématérialisation de la relation client
- Utilisation croissante des réseaux sociaux dans la relation client



### SOCIÉTALES

- Attentes croissantes des usagers en matière de transparence et d'information
- Sensibilité accrue aux questions environnementales et à la gestion durable de l'eau