



FICHES MÉTIERS

ACTIVITÉS DES
SERVICES DE L'EAU
ET
D'ASSAINISSEMENT

Filière Clientèle et
commercial



Famille métier
Relations clients
usagers



Typologie du métier :
sensible



Chargé(e) de gestion clientèle



Édition
2025

AKTO



Informations générales

Description 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.

Principales activités

- 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

Autres activités selon la taille de l'entreprise

- Le(la) chargé(e) de gestion clientèle peut exercer une partie des missions d'un chargé de relation clientèle : accueil physique ou téléphonique, planification des rendez-vous techniques chez le client, etc.
- Il/Elle peut être déchargé(e) des missions de recouvrement, lorsqu'un service dédié existe au sein de l'entreprise

Branche :



Services de l'eau et d'assainissement



Famille professionnelle : Relations clients usagers



Autres appellations :

- Gestionnaire clientèle / Technicien(ne) gestion clientèle
- Chargé(e) de facturation
- Chargé(e) de recouvrement



Correspondance ROME :

M1704 - Management relation clientèle

Compétences

Gérer 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
- 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 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 de facturation et de consommation permettant d'identifier les impayés ou les fraudes
- Tracer les dysfonctionnements en utilisant les supports dédiés (outils de suivi des virements et lettrages, outils de facturation des consommations et des travaux, applications des prestataires), 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 permettant d'évaluer la procédure de recouvrement à mettre en œuvre, d'identifier les dossiers éligibles à la voie judiciaire et de constituer les dossiers afférents, en considérant les risques et les coûts

Effectuer le recouvrement

(Correspondance ROME : Gérer la trésorerie, le recouvrement)

- Identifier et analyser les situations d'impayés en identifiant leurs causes et en évaluant les situations sociales afin d'adapter le process de recouvrement à mettre en œuvre
- Traiter les factures non remises (NPAI) en mettant en œuvre des démarches pour retrouver les clients (contacts mairie...)
- Mettre en œuvre les procédures de recouvrement adaptées, à l'amiable ou par voie de contentieux, en mobilisant si besoin des prestataires de recouvrement
- Mettre en œuvre la résolution des dossiers éligibles à la voie judiciaire en constituant les dossiers, en participant aux procédures (auditions, échanges avec les représentants des parties adverses), et en réalisant le recouvrement forcé en cas de jugement exécutoire

Apporter une assistance technique aux équipes

(Correspondance ROME : Apporter une assistance technique aux équipes)

- Communiquer aux équipes d'exploitation 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
- Communiquer aux équipes de la relation client les éléments d'évolution de suivi des réclamations, litiges et procédures de recouvrement

Conditions d'exercice du métier

- Travail de bureau, principalement sur ordinateur
- Horaires réguliers, généralement en journée
- Pics d'activité possibles lors des périodes de facturation
- Aisance relationnelle et bonne capacité à gérer ses émotions

Voies d'accès au métier

Niveau bac +2 :

- BTS – Support à l'action managériale
- BTS – Gestion de la PME

Niveau bac +3 :

- BUT Gestion des entreprises et des administrations (GEA)
- Licence professionnelle dans le domaine de la gestion, du droit ou de l'administration

Possibilités d'évolutions professionnelles au sein de la branche



Responsable clientèle

Techniciens des fonctions support
administratives

Ordonnanceur

Chiffres clés

Salariés exerçant ce métier en 2023



1091

Évolution prévisionnelle des effectifs d'ici 2030



-1 %

Part des départs estimés à la retraite d'ici 2030



237 (22 %)

Besoins en recrutement à l'horizon 2030



225

Part d'entreprises déclarant des difficultés à recruter



0 %

Typologie du métier (porteur, sensible...)



Métier sensible



Métier sensible : Le métier est transformé par la digitalisation des outils de gestion clientèle et de facturation et le développement de l'IA. Par ailleurs, les opérations de recouvrement peuvent être confiées à des prestataires. Ainsi les effectifs pourraient légèrement reculer dans la branche pour ce métier.

4 grands enjeux majeurs



REGLEMENTAIRES

- Evolution des contraintes sur la protection des données
- Evolutions attendues de la réglementation sur la tarification de l'eau



DONNEURS D'ORDRE

- Des évolutions attendues dans les politiques des collectivités locales sur la tarification sociale de l'eau et la mise en place de tarifications progressives



TECHNOLOGIQUES

- Développement des outils de gestion clientèle intégrés et connectés
- Automatisation croissante des processus de facturation et de relance
- Intégration de l'intelligence artificielle pour l'analyse prédictive des consommations



SOCIÉTALES

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