carif-oref de normandie

Les clés de la formation et de l'emploi

Les métiers transverses en Normandie

Focus sur...
Les assistants administratifs
Les techniciens informatiques
Les technico-commerciaux

Édition

Juin
2025

PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE
Liberté
Égalité
Fraternité

RÉGION
NORMANDIE

Les métiers transverses sont des métiers qui s'exercent au sein d'un grand nombre de secteurs. Certains métiers sont transversaux du fait de leur appartenance à des fonctions support dans les entreprises. Mais certains métiers relevant des fonctions « cœur de métier » s'exercent également dans un grand nombre de secteurs d'activité.

Afin de les identifier, on évalue le degré de concentration ou de dispersion des actifs en emploi d'un métier dans un ou plusieurs secteurs.

La présente étude propose une première approche statistique des métiers transverses en Normandie, avec un focus sur trois groupes de métiers.

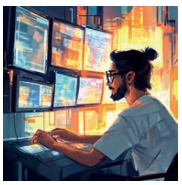
Chacun des focus est complété par un travail d'identification des compétences jugées prioritaires par les branches professionnelles et les Opco.

Contexte de l'étude

La rencontre annuelle avec les branches professionnelles, organisée par la Région Normandie en mars 2025, avait pour thème les métiers transverses. En amont de cette rencontre, le Carif-Oref de Normandie a été sollicité pour apporter son appui à l'identification statistique de ces métiers. Une fois la liste établie, trois groupes de métiers ont été sélectionnés pour faire l'objet d'ateliers de travail lors de la rencontre.

La présente publication regroupe à la fois le résultat de l'approche statistique réalisée par le Carif-Oref de Normandie, et la synthèse produite par l'équipe de la Région Normandie en charge de la prospective métiers/compétences des travaux de ces ateliers.

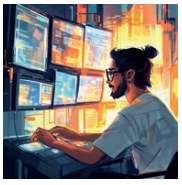
Sommaire



1

APPROCHE STATISTIQUE DES MÉTIERS TRANSVERSES 4

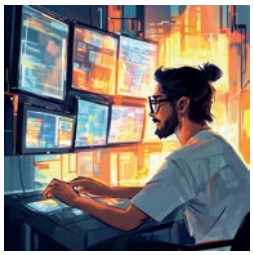
- Métiers transverses : 36 familles professionnelles repérées en Normandie 4
- Caractéristiques des métiers transverses : vue d'ensemble 7



2

FOCUS SUR TROIS GROUPES DE MÉTIERS TRANSVERSES 9

- Fiche 1- Les assistants administratifs 10
  - Portrait statistique 11
  - Identification des compétences en évolution 16
  - Travail sur le référentiel du métier et les pratiques pédagogiques innovantes 19
- Fiche 2- Les techniciens informatiques 21
  - Portrait statistique 22
  - Identification des compétences en évolution 26
- Fiche 2- Les technico-commerciaux 29
  - Portrait statistique 30
  - Identification des compétences en évolution 35



1

APPROCHE STATISTIQUE DES MÉTIERS TRANSVERSES

MÉTIERS TRANSVERSES : 36 FAMILLES PROFESSIONNELLES REPÉRÉES EN NORMANDIE

L'identification statistique des métiers transverses (voir encart) a permis le repérage de 36 métiers (au sens ici de familles professionnelles en 225 postes).

Ces métiers sont exercés par plus de 320 000 personnes, représentant ainsi 24,6 % des actifs en emploi normands.

Typologie des métiers transverses

Globalement, les métiers transverses sont :

- soit des métiers de gestion et d'administration des entreprises qui sont présents dans la plupart des secteurs d'activité à différents niveaux de qualification (employés, techniciens et agents de maîtrise, cadres) : on y trouve ainsi les fonctions d'accueil, de secrétariat, de comptabilité/finances, de ressources humaines, etc. Ces métiers représentent environ 36 % des métiers transversaux.

- soit des fonctions liées à des services spécifiques ou techniques que l'on trouve dans de nombreux secteurs d'activité (ex. : techniciens informatiques, commerciaux, assistants de communication, etc.)

- soit des métiers plus typiques d'activités industrielles, du transport ou de la logistique.

Les fonctions d'ingénieurs et cadres (9 métiers sur 36) sont relativement présentes.

Les agents administratifs sont parmi les métiers les plus transversaux, avec une présence dans 83 secteurs (sur 88). Le 1er secteur employeur ne représente que 8 % de l'emploi total dans ce métier.

D'autres métiers sont présents dans un nombre de secteurs un peu moins élevé (50 à 60), le premier secteur employeur pouvant représenter jusqu'à près du tiers de l'emploi total du métier (ex : dans le domaine informatique, la famille professionnelle des Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique, chefs de projets informatiques).

Des métiers très présents dans les domaines de la gestion, du transport-logistique, de la maintenance et du commerce

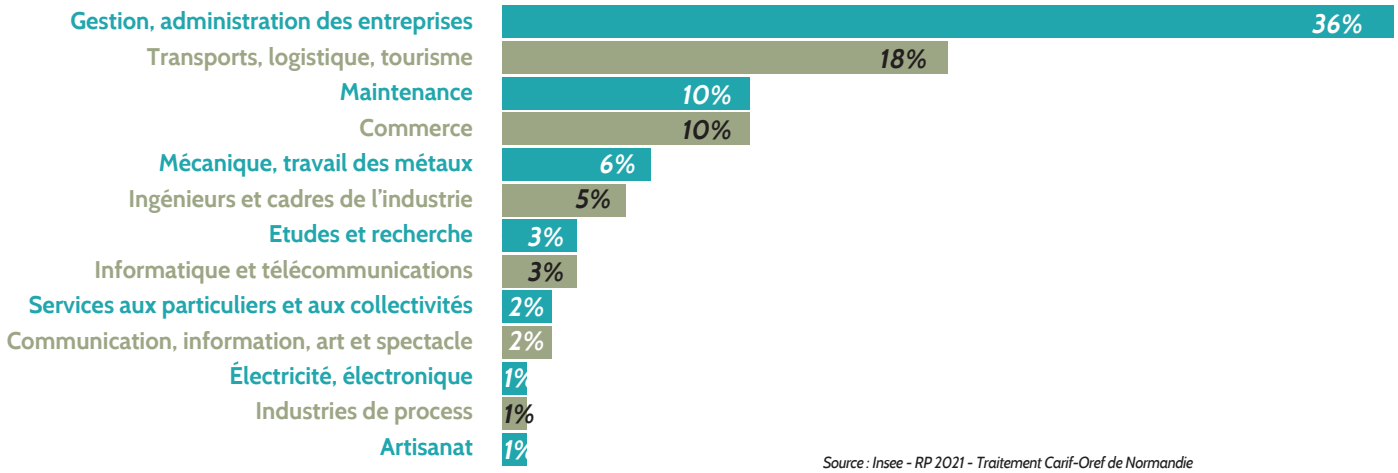
Les métiers transverses identifiés sont présents dans 13 domaines professionnels sur 22.
Les quatre premiers domaines professionnels regroupent les trois quarts des effectifs des métiers transverses (74 %).

Identification des métiers transverses

Après avoir évalué le degré de concentration ou de dispersion des actifs en emploi dans les secteurs d'activité (NA 88), une liste de 36 métiers a été obtenue en appliquant certains seuils statistiques : IHH (indice de concentration d'Herfindhal-Hirschman) inférieur au 1er quartile (0,14) et nombre de secteurs > au 3è quartile de la distribution (présence de la Fap dans plus de 52 secteurs).*

** au sens ici de familles professionnelles (Fap) en 225 postes*

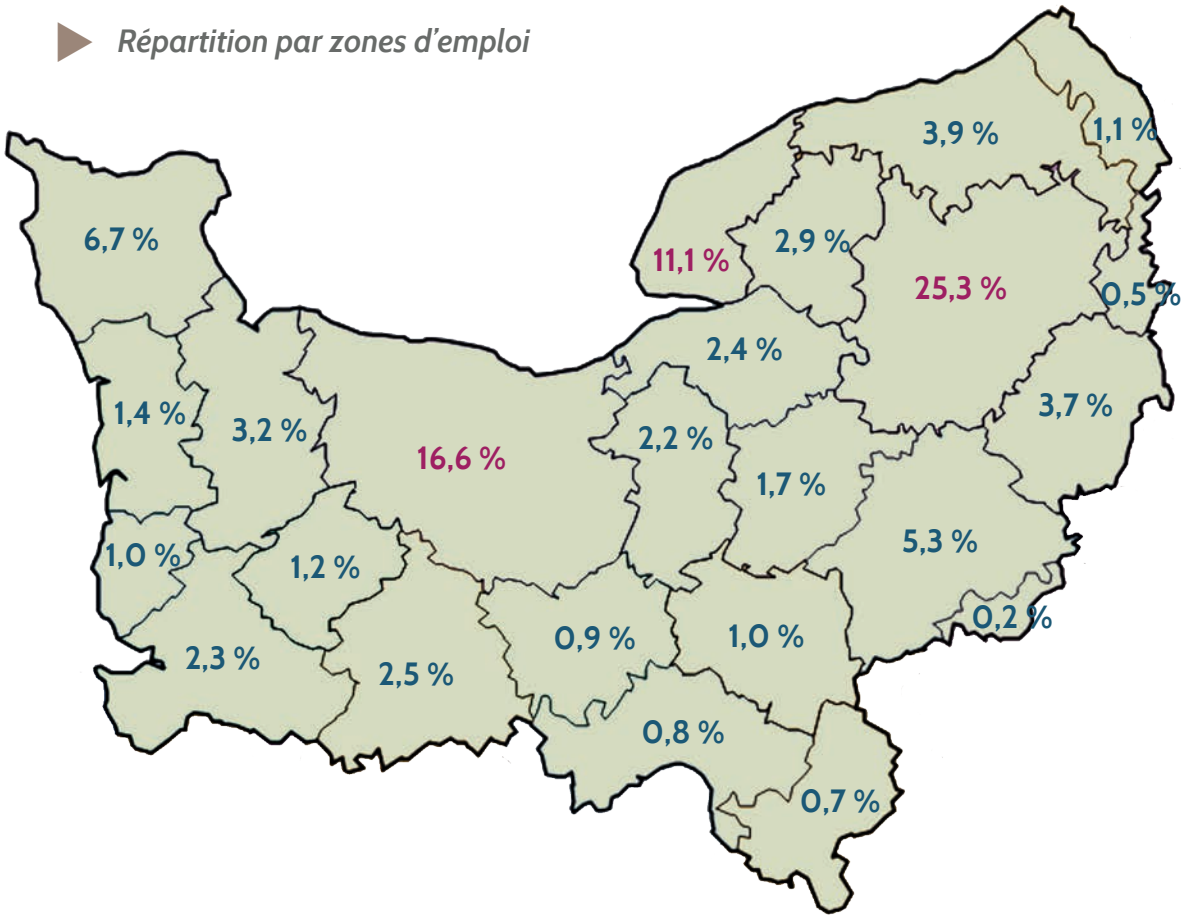
Actifs en emploi dans les métiers transverses par grands domaines professionnels



Source : Insee - RP 2021 - Traitement Carif-Oref de Normandie

Plus d'un emploi transverse sur quatre localisé dans la zone d'emploi de Rouen

Répartition par zones d'emploi



Source : Insee - RP 2021 - Traitement Carif-Oref de Normandie

Classement par ordre croissant de l'indice de concentration

FAP 225	FAMILLES PROFESSIONNELLES (NIVEAU 225) (CLASSÉES SELON LA VALEUR DE L'INDICE IHH(1) PAR ORDRE CROISSANT)	NOMBRE D'ACTIFS EN EMPLOI (2021)	NOMBRE DE SECTEURS*	POIDS DU SECTEUR DOMINANT	INDICE DE CONCENTRATION (IHH)
L2Z61	Agents administratifs divers	20 599	83	8 %	0,035
L3Z80	Secrétaires de direction	5 167	70	9 %	0,036
L5Z92	Cadres des ressources humaines et du recrutement	3 529	69	9 %	0,036
L5Z90	Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)	19 923	81	9 %	0,037
H0Z91	Cadres techniques de la maintenance et de l'environnement	2 882	59	9 %	0,038
L4Z80	Techniciens des services administratifs	18 329	81	12 %	0,040
U0Z80	Assistants de communication	1 922	64	11 %	0,043
G1Z70	Techniciens et agents de maîtrise maintenance et environnement	14 872	76	8 %	0,043
H0Z92	Ingénieurs des méthodes de production, du contrôle qualité	4 917	64	13 %	0,045
H0Z90	Ingénieurs et cadres de fabrication et de la production	7 144	69	9 %	0,047
J6Z92	Ingénieurs et cadres de la logistique, planning et ordonnancement	1 532	54	10 %	0,048
G0A40	Ouvriers qualifiés de la maintenance en mécanique	6 383	61	10 %	0,048
L6Z00	Dirigeants de petites et moyennes entreprises	8 846	75	15 %	0,052
N0Z90	Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement (industrie)	11 080	67	12 %	0,056
M1Z80	Techniciens d'étude et de développement en informatique	2 074	60	18 %	0,058
T6Z61	Employés des services divers	7 925	62	16 %	0,060
R3Z82	Professions intermédiaires commerciales	4 564	73	17 %	0,063
C2Z70	Techniciens en électricité et en électronique	4 099	55	16 %	0,068
U1Z82	Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle	2 945	56	17 %	0,068
L0Z60	Secrétaires bureautiques et assimilés	15 915	73	20 %	0,069
L4Z81	Techniciens des services comptables et financiers	7 650	76	23 %	0,070
E1Z47	Autres ouvriers qualifiés de type industriel	2 901	58	22 %	0,072
M1Z81	Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique	4 141	62	20 %	0,073
L2Z60	Agents d'accueil et d'information	3 492	65	21 %	0,078
K0Z40	Artisans et ouvriers qualifiés divers de type artisanal	2 479	56	18 %	0,078
J0Z20	Ouvriers non qualifiés de l'emballage et manutentionnaires	20 176	72	15 %	0,078
J1Z40	Ouvriers qualifiés du magasinage et de la manutention	22 032	77	18 %	0,080
J1Z80	Responsables magasinage	4 089	62	25 %	0,091
R4Z90	Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique	5 410	73	26 %	0,093
L1Z60	Employés de la comptabilité	12 730	74	28 %	0,098
D3Z20	Ouvriers non qualifiés métallerie, serrurerie, montage	13 937	66	20 %	0,099
D6Z70	Techniciens en mécanique et travail des métaux	6 851	55	20 %	0,103
R2Z80	Attachés commerciaux	21 998	75	29 %	0,107
G1Z71	Techniciens experts	12 227	68	31 %	0,123
J3Z42	Conducteurs et livreurs sur courte distance	10 757	59	29 %	0,126
M2Z90	Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement en informatique, chefs de projets informatiques	4 758	60	32 %	0,128
	Sous-total des 36 métiers transversaux	**320 276**	**Médiane = 65**	**Médiane = 17 %**	**Médiane = 0,069**
	Ensemble des 225 Fap	**1 299 767**	**Médiane = 37**	**Médiane = 46 %**	**Médiane = 0,30**

** Nombre de secteurs dans lesquels la Fap est présente (sur 88)*

Source : INSEE - RP 2021 - Traitement Carif-Oref de Normandie

Nomenclatures mobilisées :
- pour les métiers : la nomenclature des familles professionnelles (Fap) en 225
- pour les secteurs : la nomenclature des activités professionnelles (Naf) en 88 secteurs
(1) IHH : Indice d'Herfindhal-Hirschman. Plus l'indice est faible, plus la Fap est transversale.

CARACTÉRISTIQUES DES MÉTIERS TRANSVERSES : VUE D'ENSEMBLE

Une évolution différenciée des effectifs selon les métiers transverses

Globalement les métiers transverses affichent une évolution à la hausse de leurs effectifs entre les deux derniers recensements (2015-2021) : +19 000 emplois soit une croissance de +6,3 %.

La plupart des métiers ont créé de l'emploi, en particulier les emplois de cadres et de techniciens. Mais dans 9 métiers transverses, sur les 36 identifiés, on observe une baisse du nombre d'actifs, notamment dans les emplois du secrétariat et de la comptabilité.

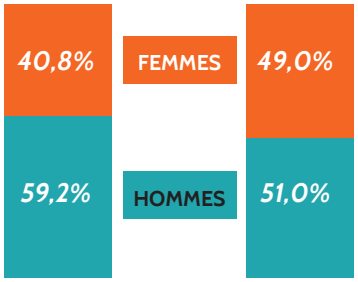
Métiers transverses : les 5 plus fortes hausses du nombre d'actifs (2015-2021)

Métiers transverses : les 5 plus fortes baisses du nombre d'actifs (2015-2021)

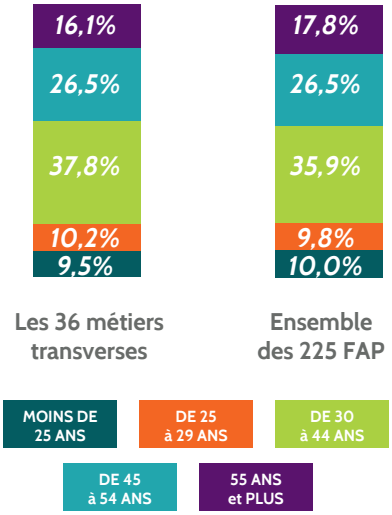
Source : Insee - RP 2015 et 2021 - Traitement Carif-Oref de Normandie

Des actifs plus diplômés et dans l'ensemble moins féminisés que la moyenne

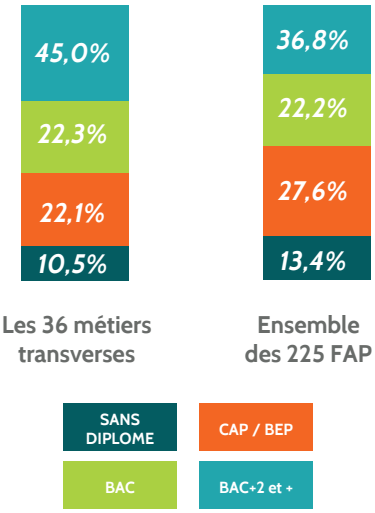
Les actifs en emploi selon le genre



Les actifs en emploi selon l'âge



Les actifs en emploi selon le niveau de diplôme



Source : Insee - RP 2015 et 2021 - Traitement Carif-Oref de Normandie

Sur l'ensemble des métiers transverses, les hommes constituent la majorité des effectifs, néanmoins certains métiers administratifs et de gestion demeurent extrêmement féminisés, la part des femmes allant jusqu'à 95 % dans les métiers de secrétaire de direction et de secrétaire bureautique. A l'inverse les métiers de dirigeants, et d'ingénieurs et cadres sont plus masculins.

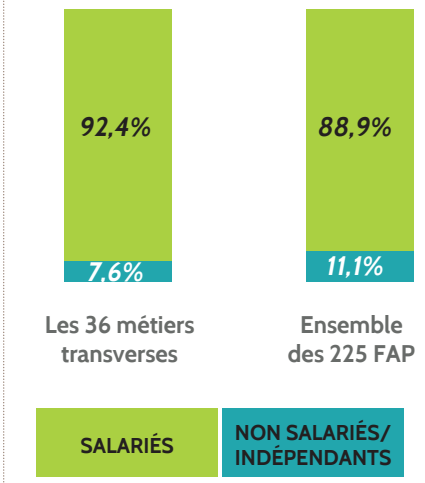
La structure d'âge est proche de la moyenne générale toutes FAP confondues, mais certains métiers transverses comptent de nombreux seniors et verront donc les départs en retraite augmenter : les plus touchés sont les métiers d'employés des services divers[1], de dirigeants de PME ou encore d'artisans et ouvriers qualifiés de l'artisanat, où plus du quart des effectifs a plus de 55 ans.

Si les actifs des métiers transverses sont davantage diplômés, en partie du fait de la présence de professions de cadres et techniciens, certains métiers présentent des taux élevés d'actifs de faibles niveaux de diplôme (inférieur ou égal au CAP-BEP) : les métiers d'ouvriers et de conducteurs-livreurs constituent les emplois les moins diplômés, mais on trouve également les artisans ainsi que certaines fonctions administratives ou d'accueil.

Une grande stabilité des emplois et un temps partiel moins fréquent

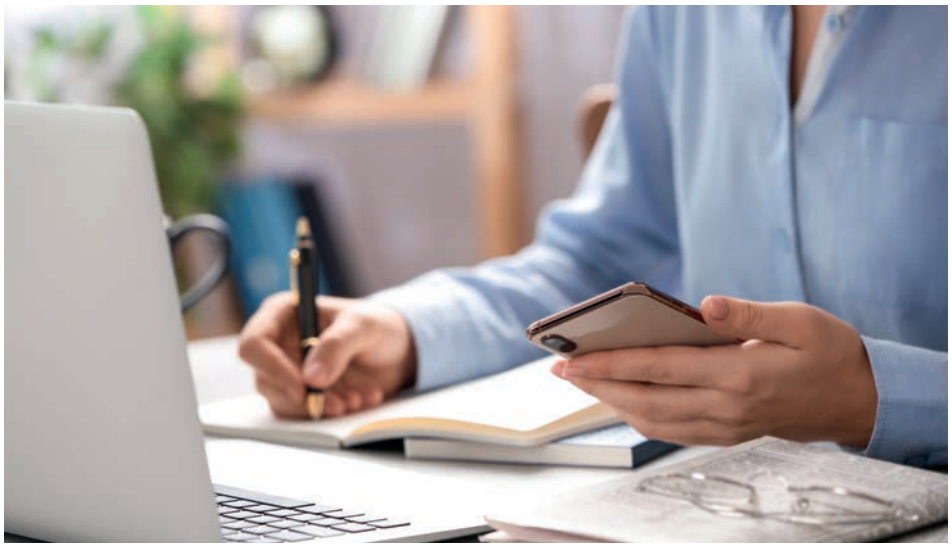
Dans l'ensemble, les métiers transverses sont principalement exercés en qualité de salarié, en CDI pour 87 % d'entre eux (contre 84 % sur l'ensemble des 225 Fap). Quelques métiers semblent un peu plus « précaires » avec une part de CDD plus importante que la moyenne (+ ou – 30 %) : tel est le cas des ouvriers qualifiés de type industriels, des assistants de communication ou encore des ouvriers non qualifiés de la metallerie, serrurerie, montage.

Statut des actifs en emploi

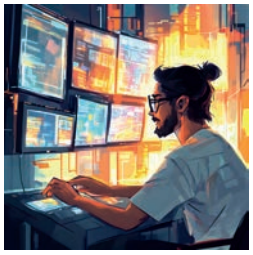


Les non-salariés / indépendants représentent un peu moins de 8 % des emplois transverses. On y retrouve sans surprise les dirigeants de PME, les artisans mais également des employés des services divers ou des graphistes-dessinateurs-stylistes-décorateurs-créateurs de support.

Pris dans leur globalité, les actifs exerçant un métier transverse recourent peu au temps partiel (10,8 % contre 15,7 % toutes Fap confondues). Néanmoins, certains emplois transverses sont davantage marqués par le travail à temps partiel : c'est particulièrement le cas dans certains métiers du secrétariat et de l'administration.



1 Cette famille très hétérogène regroupe des employés rendant un « service à la personne » : on y associe les métiers suivants (Rome) : Personnel d'attractions ou de structures de loisirs, personnel technique des jeux, développement personnel et bien-être de la personne, conduite d'opérations funéraires, conseil en services funéraires, thanatopraxie.



2

FOCUS SUR TROIS GROUPES DE MÉTIERS TRANSVERSES

Une fois la liste des métiers transverses établie, la Région Normandie, en accord avec les représentants des organisations interprofessionnelles (CPME, Medef et U2P) dans le cadre de la commission formation du Comité Régional de l'Emploi de la Formation et l'Orientation Professionnelles (Crefop), a souhaité zoomer sur certains métiers pour en dégager les caractéristiques d'emploi, de tension et de besoins.

Trois groupes de métiers ont été constitués et ont fait l'objet de fiches statistiques par le Carif-Oref de Normandie.

Ces fiches ont été complétées par la Région Normandie avec :

- l'identification des formations pouvant mener aux métiers analysés

- une synthèse du travail mené en ateliers (une centaine de personnes) lors de la rencontre annuelle avec les branches professionnelles permettant d'identifier les compétences jugées prioritaires ou non.
Pour les assistants administratifs, une synthèse des travaux du séminaire "Engagements Compétences 2050" a été intégrée.

FICHE 1

Les assistants administratifs

FICHE 2

Les techniciens informatiques

FICHE 3

Les technico-commerciaux

FICHE 1

LES ASSISTANTS ADMINISTRATIFS

Portrait statistique

Les assistants administratifs en Normandie

Combien sont-ils ? Où travaillent-ils ?

85 800 assistants administratifs
Soit 6,6 % des actifs en emploi normands
Évolution 2015-2021 : +2,4 %

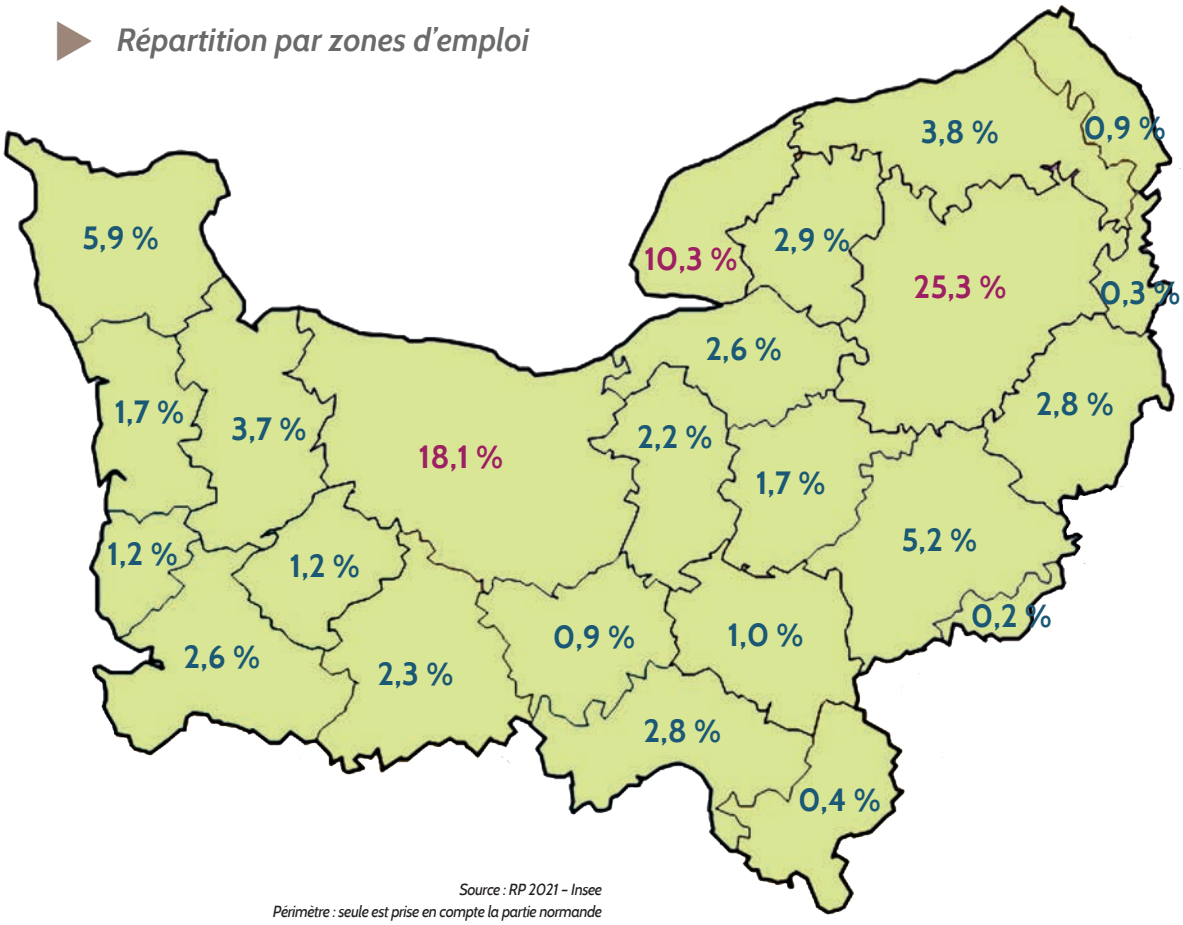
Dans quels secteurs exercent-ils ?

Les assistants administratifs sont présents dans 83 secteurs d'activité (sur 88).

Les cinq premiers secteurs d'activité
10,4 % Activités juridiques et comptables
6,3 % Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles
5,8 % Activités pour la santé humaine
5,6 % Travaux de construction spécialisés
5,2 % Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles

Source : Insee - RP 2021

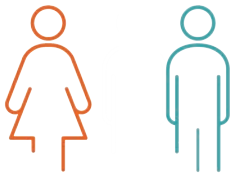
Répartition par zones d'emploi



Source : RP 2021 – Insee
Périmètre : seule est prise en compte la partie normande des zones d'emploi quand celles-ci sont sur deux régions

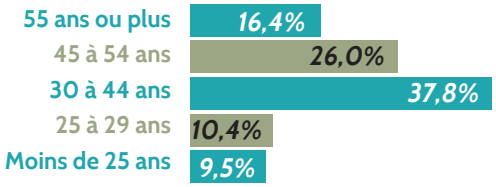
Qui sont-ils ?

- Un groupe de métiers très féminin, plus diplômé que la moyenne des actifs, avec une part de seniors un peu inférieure aux autres métiers.

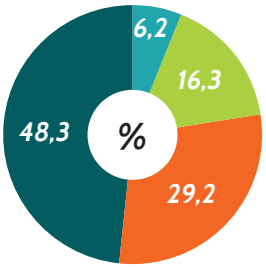


81,9 % *18,1 %*

Les actifs selon l'âge



Diplôme le plus élevé obtenu



Sans diplôme
CAP/BEP
BAC
Diplôme de l'enseignement supérieur

- Des emplois quasi essentiellement salariés, avec un taux élevé de contrats stables et un travail à temps partiel plus courant que dans les autres métiers.

TEMPS PARTIEL
18,7 %

NON-SALARIÉS / INDÉPENDANTS : 0,3 %

SALARIÉS : 99,7 %

CDI/fonctionnaires : 86,6 %
CDD : 6,6 %
Autres contrats : 6,8 %

Pour comparaison, ensemble des 225 Fap
Femmes 49 %
55 ans et plus 17,8 %
Dipl. enseignement sup. 36,8 %
Temps partiel 15,7 %
Salariés 88,9 % dont CDI 84 %

Source : Insee - RP 2021

Quel est le marché du travail ?

25 630 demandeurs d'emploi fin janvier 2025
Femmes 85,0 %
Moins de 25 ans 12,6 % / 50 ans et plus 29,1 %

Source : France Travail, données brutes janvier 2025

39 610 offres d'emploi diffusées par France Travail au cours des 12 derniers mois (T4 2023 à T3 2024)
dont 71,7 % d'offres durables

Source : France Travail, données brutes T3 2024

Nombre de projets de recrutement 2024	**5 120**
Dont projets pérennes	*88,0 %*
Projets pérennes jugés difficiles à recruter	*42,2 %*

Source : BMO 2024 – France Travail

Y a-t-il des tensions ?

MÉTIERS	NIVEAU DE TENSION	PRINCIPAUX FACTEURS *
Secrétaires bureautiques et assimilés	Moyenne	1
Employés de la comptabilité	Très élevé	4 - 5
Agents d'accueil et d'information	Moyenne	1 - 3
Agents administratifs divers	Faible	6
Secrétaires de direction	Élevé	1
Techniciens des services administratifs	Élevé	4
Techniciens des services comptables et financiers	Très élevé	4 - 5
Assistants de communication	Faible	1 - 5

Source : « Les tensions sur le marché du travail en 2022 » - Dares
** Légende des facteurs à l'origine des tensions :*
1- L'intensité d'embauches : plus les employeurs recrutent, plus ils ont à rechercher des candidats et à réitérer le processus, ce qui joue potentiellement sur les difficultés de recrutement.
2- Des conditions de travail contraignantes : des conditions de travail contraignantes peuvent rendre les recrutements plus difficiles.
3- La non-durabilité de l'emploi : comme les conditions de travail, les conditions d'emploi interviennent dans l'attractivité du poste à pourvoir.
4- Le manque de main-d'œuvre disponible : recruter auprès d'un large vivier de demandeurs d'emploi est a priori plus aisé que dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.
5- Le lien entre la spécialité de formation et le métier : un décalage entre les compétences requises par les employeurs et celles dont disposent les personnes en recherche d'emploi peut alimenter les tensions.
6 - L'inadéquation géographique : la main-d'œuvre disponible peut être suffisante au niveau national mais si sa répartition géographique diffère fortement de celle des postes proposés, il peut y avoir des tensions localisées.

Quid de l'avenir ?

Projections à l'horizon 2030
(en moyenne annuelle)

Surplus de main-d'œuvre : **390**

Postes à pourvoir = départs en fin de carrière + créations/destructions nettes de poste

Ressources en main d'œuvre = jeunes débutants + mobilités interrégionales

Surplus de main d'œuvre : les ressources en main d'œuvre excèderaient le nombre de postes à pourvoir.

Source : « Les métiers en 2030 «, Dares et France Stratégie

Avertissement : avec cette source, les projections sont réalisées en nomenclature Fap 87 (et non Fap 225). Les Fap retenues pour identifier le groupe de métiers des « assistants administratifs » sont : L0Z Secrétaires, L1Z Employés de la comptabilité, L2Z Employés administratifs d'entreprise, L3Z Secrétaires de direction, L4Z Techniciens des services administratifs, comptables et financiers et U0Z Professionnels de la communication et de l'information

Quelles sont les formations du domaine Assistance-Gestion administrative ? Diplômes et activités visées

BAC PRO ASSISTANCE A LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITES

Gestion des relations avec les clients, usagers et adhérents :

- Identifier les besoins et y répondre par des solutions adaptées.
- Concevoir et actualiser des supports de communication numériques.
- Assurer le suivi administratif des opérations de vente, de prospection et des relances clients.
- Gérer les factures, encaissements et données clients via des outils numériques sécurisés.
- Maintenir et sécuriser les systèmes d'information tout en garantissant la visibilité numérique de l'organisation.

Organisation et suivi de l'activité de production :

- Gérer les approvisionnements, stocks et plannings d'activité.
- Suivre les factures d'achat, mouvements de trésorerie et déclarations fiscales avec des progiciels dédiés.
- Veiller au respect des contraintes réglementaires et à l'équilibre financier de l'organisation.
- Mettre à jour les bases de données et diffuser les informations nécessaires au bon fonctionnement interne.

Administration du personnel :

- Gérer les dossiers d'entrée et sortie, les états de frais et les bulletins de paie.
- Planifier les congés et déplacements en tenant compte des contraintes organisationnelles.
- Organiser des formations et diffuser les informations sociales auprès des employés.
- Suivre les actions sociales et culturelles et produire des documents professionnels adaptés à la communication interne.

BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

Gérer l'accueil multicanal :

- Organiser et coordonner les activités d'accueil.
- Prendre contact et répondre aux demandes du public.
- Gérer les flux de personnes et résoudre les conflits.

Gérer l'information et les prestations organisationnelles :

- Traiter et diffuser les informations.
- Organiser les prestations internes et externes.
- Participer à des projets liés à l'accueil.

Gérer la relation commerciale :

- Développer et maintenir la relation commerciale.
- Fidéliser le public et traiter les réclamations.
- Veiller à la qualité des prestations et des informations fournies.

BTS COMPTABILITE ET GESTION

- Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales
- Contrôle et production de l'information financière
- Gestion des obligations fiscales :
- Gestion des relations sociales
- Analyse et prévision de l'activité
- Analyse de la situation financière
- Fiabilisation de l'information et du système d'Information comptable (SIC)

BTS GESTION DE LA PME

- Gérer les relations clients et fournisseurs dans leurs dimensions administrative, humaine, comptable et commerciale.
- Participer à la gestion des risques pour assurer la pérennité de l'entreprise.
- Gérer le personnel et contribuer à la valorisation des ressources humaines.
- Améliorer l'organisation, suivre l'activité et accompagner le développement de l'entreprise en produisant des informations et des indicateurs.

BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

- Support opérationnel et gestion des dossiers
- Amélioration continue des processus et gestion des ressources
- Préparation, conduite et clôture des projets
- Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet
- Accompagnement du parcours professionnel et amélioration de la vie au travail
- Collaboration aux relations sociales et performance sociale

Source : Direction des Lycées de Normandie

COMPOSITION DU GROUPE DE MÉTIERS « ASSISTANTS ADMINISTRATIFS »

FAP-2009	PCS 2003	ROME-version 3
L0Z60- Secrétaires bureautiques et assimilés	542a- Secrétaires 542b- Dactylos, sténodactylos (sans secrétariat), opérateurs de traitement de texte	D1401- Assistanat commercial M1607- Secrétariat M1608- Secrétariat comptable M1609- Secrétariat et assistanat médical ou médico-social
L1Z60- Employés de la comptabilité	543a- Employés des services comptables ou financiers	M1203- Comptabilité
L2Z60- Agents d'accueil et d'information	313a - Aides familiaux non-salariés de professions libérales effectuant un travail administratif 541a- Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie) 541d- Standardistes, téléphonistes	M1601- Accueil et renseignements
L2Z61- Agents administratifs divers	543d- Employés administratifs divers d'entreprises	M1401- Conduite d'enquêtes M1501- Assistanat en ressources humaines M1602- Opérations administratives M1605- Assistanat technique et administratif M1606- Saisie de données
L3Z80- Secrétaires de direction	461a- Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaires de direction (non cadres	D1401- Assistanat commercial M1604- Assistanat de direction M1607- Secrétariat M1608- Secrétariat comptable M1609- Secrétariat et assistanat médical ou médico-social
L4Z80- Techniciens des services administratifs	461e- Maîtrise et techniciens administratifs des services juridiques ou du personnel 461f- Maîtrise et techniciens administratifs des autres services administratifs	M1404- Management et gestion d'enquêtes M1501- Assistanat en ressources humaines M1605- Assistanat technique et administratif
L4Z81- Techniciens des services comptables et financiers	461d- Maîtrise et techniciens des services financiers ou comptables	M1203- Comptabilité
U0Z80- Assistants de communication	464a- Assistants de la publicité, des relations publiques (indépendants ou salariés)	E1101- Animation de site multimédia E1103- Communication E1107- Organisation d'événementiel E1401- Développement et promotion publicitaire E1402- Élaboration de plan média

Table de correspondance FAP-2009 / PCS-2003 / ROME-V3

Identification des compétences en évolution

Assistant administratif

Lors de la **Rencontre annuelle avec les branches professionnelles** du 25 mars 2025, une réflexion collective entre les 90 représentants des branches professionnelles et des Opco a permis d'identifier des **compétences prioritaires** au regard des **transitions numérique, écologique et démographique**.
En amont de cette rencontre, un travail préparatoire a été mené avec un outil d'intelligence artificielle et un groupe d'experts des transitions, afin de dégager les compétences en évolution.
La **sélection finale** des compétences prioritaires s'est appuyée sur les résultats de cette phase exploratoire.

Compétences en évolution jugées prioritaires par les représentants des branches professionnelles et des Opco

1 « AUTOMATISATION ET OPTIMISATION DES TÂCHES »

L'automatisation permet d'alléger les tâches répétitives, offrant plus de temps pour des missions stratégiques.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Automatisation des processus** : Utilisation d'outils comme Power Automate ou Zapier pour simplifier des tâches administratives répétitives (envoi de rappels, gestion des fichiers).
- **Compétences en intelligence artificielle (IA)** : Familiarité avec des technologies comme les chatbots ou des outils d'analyse basés sur l'IA pour améliorer la productivité (ex. : transcription automatique, tri des e-mails).

2 « GESTION ET OPTIMISATION DES RESSOURCES »

Réduire l'impact environnemental des activités administrative en optimisant l'utilisation des ressources (papier, énergie, fournitures). Cette compétence repose sur la maîtrise des outils numériques et l'adoption de pratiques responsables au quotidien.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Réduction de l'empreinte papier** : Maîtrise des outils de dématérialisation (archivage électronique, signatures numériques) pour minimiser l'usage du papier et promouvoir un environnement de travail sans papier.
- **Suivi des consommations** : Capacité à élaborer et suivre des tableaux de bord permettant de mesurer et réduire les consommations de ressources comme l'énergie ou les fournitures.
- **Mise en œuvre de pratiques durables** : Organisation de campagnes internes pour promouvoir le tri des déchets, le recyclage, et l'achat de fournitures écoresponsables (matériel recyclé, durable, ou issu de circuits courts).

3 « GESTION DES DONNÉES ET CYBERSÉCURITÉ »

La montée en puissance des données numériques impose une vigilance accrue pour garantir leur protection et conformité

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Sensibilisation à la cybersécurité** : Application des bonnes pratiques pour sécuriser les données (gestion des mots de passe, protection des réseaux, sauvegardes régulières).
- **Conformité RGPD** : Connaissance des réglementations sur la protection des données personnelles pour garantir le respect des lois (Règlement Général sur la Protection des Données).
- **Analyse et visualisation des données** : Savoir extraire, organiser et présenter les données sous forme de rapports pour éclairer la prise de décisions stratégiques.

4 « CONNAISSANCES JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT »

Assurer la conformité des pratiques administratives avec les réglementations environnementales et accompagner les démarches de certification écologique de l'entreprise.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

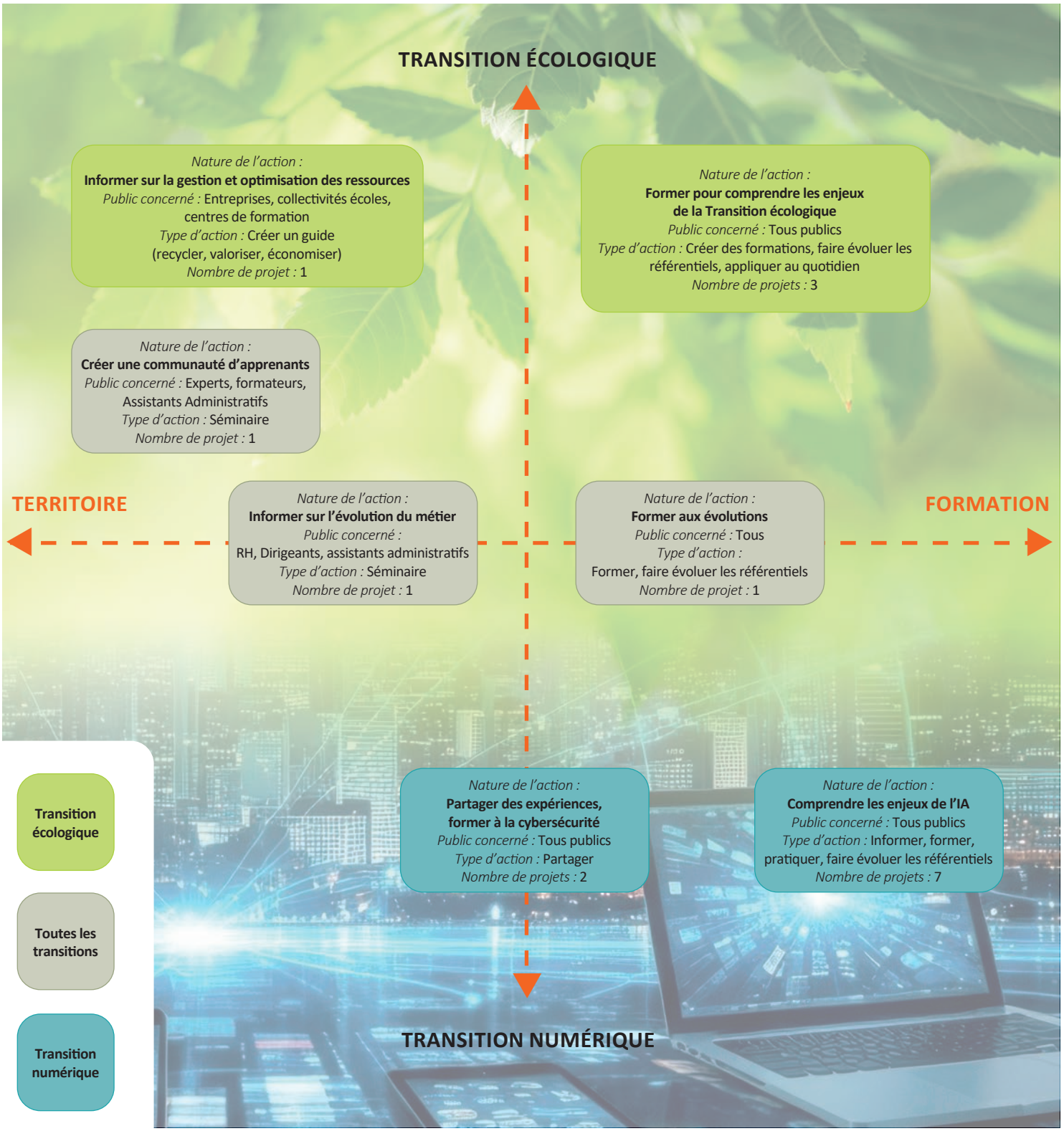
- **Veille réglementaire** : Suivi des évolutions légales et réglementaires liées à l'environnement (gestion des déchets, obligations énergétiques) pour garantir la conformité des pratiques internes.
- **Appui aux démarches de certification** : Participation à la préparation et au suivi des dossiers pour obtenir des certifications telles que l'ISO 14001 ou des labels environnementaux spécifiques.

Autres compétences en évolution (jugées non prioritaires)

COMPÉTENCES	SAVOIR-FAIRE ATTENDUS
SENSIBILISATION ET COMMUNICATION SUR LES ENJEUX ÉCOLOGIQUES *Encourager et accompagner les collaborateurs dans l'adoption de pratiques écoresponsables, grâce à des initiatives pédagogiques et des campagnes de sensibilisation.*	• **Communication interne** : Rédaction et diffusion de guides, newsletters ou affichages pour sensibiliser les équipes aux enjeux environnementaux et aux bonnes pratiques à adopter. • **Animation de sessions de sensibilisation** : Organisation et animation d'ateliers ou de formations sur les thèmes liés à la transition écologique (réduction des déchets, sobriété énergétique, mobilité durable).
MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES ÉCORESPONSABLES *Utiliser les outils numériques tout en limitant leur impact écologique, en adoptant des pratiques de sobriété numérique et en exploitant les plateformes collaboratives.*	• **Technologies collaboratives** : Utilisation d'outils comme Teams, Google Workspace ou Slack pour favoriser la collaboration à distance, réduire les déplacements professionnels et minimiser les émissions de gaz à effet de serre associées. • **Gestion sobre du numérique** : Application des bonnes pratiques pour réduire l'impact environnemental des outils numériques (tri des e-mails, suppression des fichiers inutiles, limitation du stockage dans le cloud).
MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES AVANCÉS *L'évolution numérique exige une utilisation experte des outils digitaux pour gérer les tâches administratives avec efficacité et précision.*	• **Bureautique avancée** : Maîtrise approfondie de suites logicielles comme Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Teams) ou Google Workspace, en exploitant des fonctionnalités avancées telles que les macros, la création de tableaux croisés dynamiques ou les outils de collaboration en temps réel. • **Outils collaboratifs** : Utilisation d'applications comme Notion, Slack ou Trello pour faciliter la gestion de projets et améliorer la coordination entre les équipes. • **Gestion de bases de données** : Capacité à manipuler et analyser des données à l'aide d'outils tels que Access, Airtable ou des CRM comme Salesforce.
POLYVALENCE ET VEILLE TECHNOLOGIQUE *La rapidité des évolutions technologiques impose une grande adaptabilité et une capacité à anticiper les changements.*	• **Adaptabilité aux nouveaux outils** : Apprentissage rapide des logiciels ou plateformes nouvellement intégrées dans l'organisation. • **Veille technologique** : Suivi actif des innovations numériques pour identifier des outils susceptibles d'améliorer les processus existants.
ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT *Dans un contexte de transformation numérique, l'assistant administratif joue un rôle de facilitateur auprès des collaborateurs.*	• **Formation des équipes** : Assistance et formation des collaborateurs sur l'utilisation des nouveaux outils numériques. • **Gestion des résistances** : Mobilisation des compétences relationnelles pour accompagner les équipes dans l'adoption des changements technologiques.
ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS ÂGÉS *Soutenir les collaborateurs seniors dans leur parcours professionnel, notamment en matière d'adaptation aux outils numériques et de gestion de fin de carrière.*	• **Formation aux outils numériques** : Assistance personnalisée pour accompagner les collaborateurs peu à l'aise avec les nouvelles technologies. • **Soutien administratif aux démarches de fin de carrière** : Gestion des documents liés à la retraite, aux transitions vers un temps partiel ou au cumul emploi-retraite. • **Aménagements spécifiques** : Coordination avec les RH pour mettre en œuvre des solutions adaptées (temps de travail flexible, ergonomie des postes de travail).
SENSIBILISATION À L'INCLUSION ET À L'ÉGALITÉ DES CHANCES *Promouvoir une culture d'entreprise inclusive en tenant compte des besoins spécifiques liés à l'âge et à la diversité culturelle.*	• **Organisation d'actions de sensibilisation** : Planification de campagnes et d'ateliers pour promouvoir l'inclusion et sensibiliser aux enjeux liés à l'âge et à la diversité. • **Adaptation des supports de communication** : Création de documents clairs et accessibles à tous les collaborateurs, en tenant compte des besoins spécifiques (taille de la police, format audio pour les personnes ayant des déficiences visuelles).
COORDINATION ET GESTION DES TEMPS DE TRAVAIL FLEXIBLES *Accompagner les entreprises dans l'adaptation des horaires de travail pour répondre aux besoins de différentes générations.*	• **Mise en place de solutions flexibles** : Coordination des plannings pour intégrer des horaires adaptés aux besoins des seniors (temps partiel, télétravail) et des jeunes parents (horaires aménagés). • **Gestion des congés spécifiques** : Administration des congés liés aux obligations familiales ou personnelles (aidants familiaux, maternité/paternité, etc.).

La co-construction de fiches projets

La rencontre avec les branches professionnelles et les Opco a également permis de **co-construire 16 fiches actions** à partir des compétences prioritaires identifiées.
Ces fiches visent à proposer soit des **actions de formation professionnelle**, soit des **projets territoriaux**, dans l'objectif de permettre à chacun d'adapter ses compétences face aux transitions numérique, écologique et démographique.
Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique ces propositions d'actions.



Travail sur le référentiel du métier et les pratiques pédagogiques innovantes

En complément de la rencontre avec les branches professionnelles, un **atelier collaboratif** s'est tenu lors du séminaire « Engagements Compétences 2050 » le 3 juin 2025. Cet atelier avait pour objectif de réfléchir collectivement à l'évolution du référentiel du métier d'assistant administratif, en lien avec les grandes transitions en cours (numérique, écologique, démographique), ainsi que d'explorer les pratiques pédagogiques innovantes associées à la formation.

Grâce à la mobilisation de **20 professionnels de l'emploi, de la formation et de l'orientation**, un **canevas structurant** a pu être élaboré. Il offre une vision d'ensemble sur :

- les missions actuelles et émergentes du métier,
- les compétences clés actuelles et à développer,
- ainsi que les méthodes, outils et environnements pédagogiques à mobiliser pour accompagner ces évolutions.

VERS UN RÉFÉRENTIEL MÉTIER RÉNOVÉ

MISSIONS

MISSIONS PRINCIPALES ACTUELLES

- Accueil téléphonique et physique
- Traitement du courrier (papier et électronique)
- Gestion des agendas et organisation des réunions
- Saisie, rédaction et mise en forme de documents
- Classement, archivage, gestion documentaire
- Suivi administratif de dossiers (commandes, RH, comptabilité…)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES CLÉS ACTUELLES

- Maîtrise des outils bureautiques standards (Word, Excel, Outlook)
- Rigueur, discrétion, autonomie
- Capacité d'organisation et de priorisation
- Bonnes compétences rédactionnelles
- Relationnel professionnel efficace

ET DEMAIN ?

QUELLES NOUVELLES MISSIONS ÉMERGENTES (LIÉES AUX TRANSITIONS) ?

- Intégration de l'IA dans les tâches quotidiennes (rédaction de prompts, automatisation, optimisation des documents)
- Référent IA ou accompagnement des équipes sur les bons usages de l'IA
- Organisation et animation de réunions en distanciel (Visio, Teams)
- Mutualisation et rationalisation des achats, choix de fournisseurs écoresponsables
- Sensibilisation aux enjeux environnementaux (coût écologique, sobriété numérique)
- Sécurisation et optimisation de la gestion documentaire numérique
- Accueil dématérialisé (à distance ou assisté par IA/robots)
- Rédaction de modes opératoires et guides d'usage numériques
- Gestion de la QVT (qualité de vie au travail), équilibre pro/perso
- Communication numérique et graphique
- Lien transversal entre les différentes transitions (numérique, écologique, organisationnelle)

QUELLES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER (LIÉES AUX TRANSITIONS) ?

- Maîtrise de l'IA générative (création de prompts, relecture assistée, rédaction automatisée)
- Compétences numériques avancées (outils collaboratifs, gestion documentaire, cybersécurité)
- Sensibilité environnementale : écogestes numériques, tri, limitation des impressions, coût environnemental des usages
- Soft skills : écoute, empathie, esprit de synthèse, capacité de transmission
- Agilité, adaptabilité face aux changements d'organisation et aux outils
- Connaissances RGPD, droit à la déconnexion, sécurité des données
- Capacité à former, dépanner ou remplacer ponctuellement des outils/agents (IA)

VERS DES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES ENCORE PLUS INNOVANTES

PRATIQUES PÉDAGOGIQUES ACTUELLES

- Cours théoriques en présentiel
- Exercices pratiques encadrés en salle informatique
- Travaux dirigés sur des cas fictifs
- Alternance dans des structures publiques ou privées
- Cours magistraux avec évaluation écrite
- Stages professionnels

ET DEMAIN ?

QUELLES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES IDÉALES (HYBRIDES, IMMERSIVES, ETC.) ?

- Formation continue et personnalisée (parcours adaptatif, e-learning, auto-formation)
- Intégration des outils utilisés en entreprise (mise à jour constante)
- Apprentissage hybride (présentiel/distanciel), pédagogie immersive (Entreprises d'Entraînement Pédagogiques, mini-entreprises…)
- Open badges, tutorat, mentorat intergénérationnel
- Intégration de la sobriété numérique et environnementale dans les contenus

QUELS OUTILS ET RESSOURCES NUMÉRIQUES OU ÉCOLOGIQUES ?

- Chartes d'usage (IA, écologie) pour cadrer les pratiques
- Analyse de pratiques et échanges entre pairs

QUELS PARTENAIRES CLÉS À MOBILISER ?

- Entreprises (accueil en stage, alternance, retour terrain)
- Réseaux professionnels
- Structures de formation et d'accompagnement
- Experts en numérique, en IA, en transition écologique

QUELS ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL (CHANGEMENTS À PRÉVOIR) ?

- Flex office, mobilité, tiers-lieux
- Espaces collaboratifs, réorganisation des équipes et des rôles
- Meilleure prise en compte de la qualité de vie au travail (QVT), droit à la déconnexion
- Numérisation croissante des espaces de travail (SharePoint, cloud…)
- Renforcement du télétravail et des outils de coordination à distance

FICHE 2

LES TECHNICIENS INFORMATIQUES

Portrait statistique

Les techniciens informatiques en Normandie

Combien sont-ils ? Où travaillent-ils ?

6 200 techniciens informatiques
Soit 0,5 % des actifs en emploi normands
Évolution 2015-2021 : +11 %

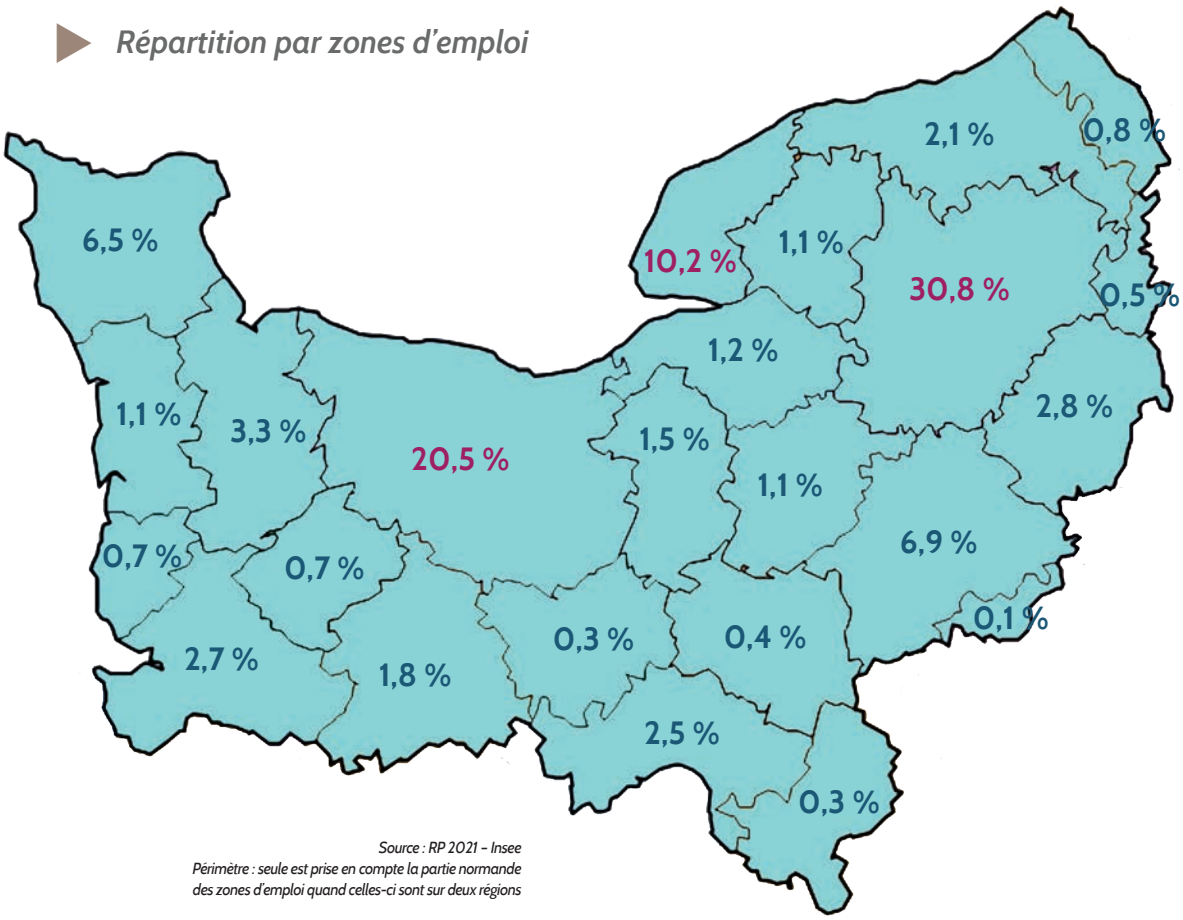
Dans quels secteurs exercent-ils ?

Les techniciens informatiques sont présents dans 67 secteurs d'activité (sur 88).

Les cinq premiers secteurs d'activité
14,8 % Programmation, conseil et autres activités informatiques
13,7 % Télécommunications
5,6 % Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles
4,4 % Activités d'architecture et d'ingénierie ; activités de contrôle et analyses techniques
4,1 % Administration publique

Source : Insee - RP 2021

Répartition par zones d'emploi



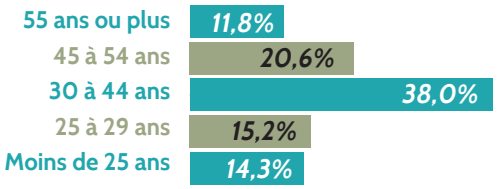
Source : RP 2021 – Insee
Périmètre : seule est prise en compte la partie normande des zones d'emploi quand celles-ci sont sur deux régions

Qui sont-ils ?

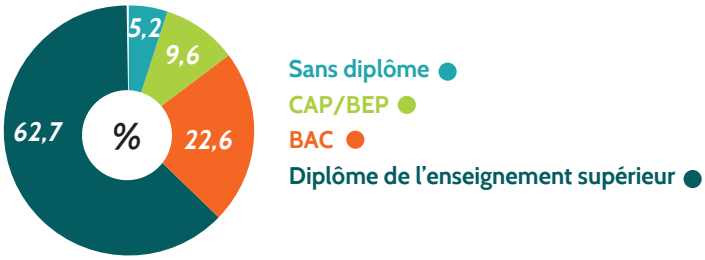
- Un groupe de métiers très masculin, avec des actifs plus jeunes que dans les autres métiers et un niveau de formation beaucoup plus élevé.

17,8 % 82,2 %

Les actifs selon l'âge



Diplôme le plus élevé obtenu



- Des emplois salariés très stables avec un travail à temps partiel peu présent.

TEMPS PARTIEL
8,1 %

NON-SALARIÉS / INDÉPENDANTS : 0 %

SALARIÉS : 100 %

CDI/fonctionnaires : 85,9 %
CDD : 4,3 %
Autres contrats : 9,8 %

Pour comparaison, ensemble des 225 Fap
Femmes 49 %
55 ans et plus 17,8 %
Dipl. enseignement sup. 36,8 %
Temps partiel 15,7 %
Salariés 88,9 % dont CDI 84 %

Source : Insee - RP 2021

Quel est le marché du travail ?

2 670 demandeurs d'emploi fin janvier 2025
Femmes 10,1 %
Moins de 25 ans 21,7 % / 50 ans et plus 13,5 %

Source : France Travail, données brutes janvier 2025

6 480 offres d'emploi diffusées par France Travail au cours des 12 derniers mois (T4 2023 à T3 2024)
dont 86,6 % d'offres durables

Source : France Travail, données brutes T3 2024

Nombre de projets de recrutement 2024	**980**
Dont projets pérennes	*100 %*
Projets pérennes jugés difficiles à recruter	*48 %*

Source : BMO 2024 – France Travail

Y a-t-il des tensions ?

MÉTIERS	NIVEAU DE TENSION	PRINCIPAUX FACTEURS *
Techniciens d'étude et de développement en informatique	Très élevé	4 - 5
Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique	Élevé	1 - 5 - 6

Source : « Les tensions sur le marché du travail en 2022 » - Dares
** Légende des facteurs à l'origine des tensions :*
1- L'intensité d'embauches : plus les employeurs recrutent, plus ils ont à rechercher des candidats et à réitérer le processus, ce qui joue potentiellement sur les difficultés de recrutement.
2- Des conditions de travail contraignantes : des conditions de travail contraignantes peuvent rendre les recrutements plus difficiles.
3- La non-durabilité de l'emploi : comme les conditions de travail, les conditions d'emploi interviennent dans l'attractivité du poste à pourvoir.
4- Le manque de main-d'œuvre disponible : recruter auprès d'un large vivier de demandeurs d'emploi est a priori plus aisé que dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.
5- Le lien entre la spécialité de formation et le métier : un décalage entre les compétences requises par les employeurs et celles dont disposent les personnes en recherche d'emploi peut alimenter les tensions.
6 - L'inadéquation géographique : la main-d'œuvre disponible peut être suffisante au niveau national mais si sa répartition géographique diffère fortement de celle des postes proposés, il peut y avoir des tensions localisées.

Quid de l'avenir ?

Projections à l'horizon 2030
(en moyenne annuelle)

Surplus de main-d'œuvre : **65**

Postes à pourvoir = départs en fin de carrière + créations/destructions nettes de poste

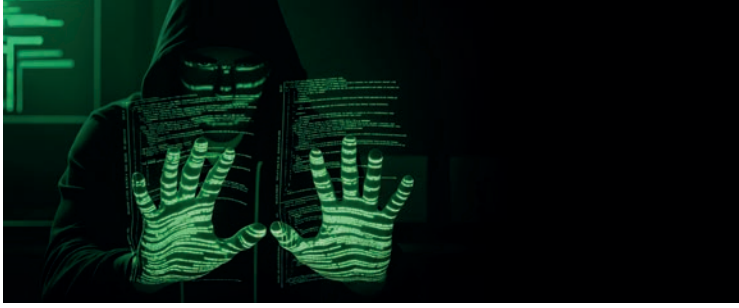
Ressources en main d'œuvre = jeunes débutants + mobilités interrégionales

Surplus de main d'œuvre : les ressources en main d'œuvre excèderaient le nombre de postes à pourvoir.

Source : « Les métiers en 2030 » , Dares et France Stratégie

Avertissement : avec cette source, les projections sont réalisées en nomenclature Fap 87 (et non Fap 225). La Fap retenue pour identifier le groupe de métiers des « techniciens informatiques » est : M1Z Techniciens de l'informatique

Quelles sont les formations du domaine « Activité informatique » ? Diplômes et activités visées



BAC PRO CYBERSECURITE, INFORMATIQUE ET RESEAUX, ELECTRONIQUE

▶ Réalisation et maintenance de produits électroniques, réseaux informatiques et systèmes.

▶ Participation à des projets, création de maquettes et prototypes.

▶ Installation et validation de la conformité d'installations électroniques ou informatiques.

▶ Exploitation et mise en œuvre de réseaux informatiques, valorisation de la donnée et cybersécurité.

▶ Analyse de structures matérielles et logicielles, codage.

▶ Communication professionnelle en français et en anglais.

BTS CYBERSECURITE, INFORMATIQUE ET RESEAUX, ELECTRONIQUE,

Option A
Informatique et réseaux

▶ Accompagnement du client, gestion de projet et d'équipe.

▶ Installation, qualification et maintien en condition opérationnelle des réseaux informatiques.

▶ Élaboration et appropriation d'un cahier des charges, développement et validation de solutions logicielles.

▶ Gestion d'incidents, audit d'installation ou de système, valorisation de la donnée.

Option B
Electronique et réseaux

▶ Étude, conception et intégration de produits électroniques (matériels et logiciels).

▶ Tests, essais, production et assemblage d'ensembles électroniques.

▶ Maintenance, réparation, installation et qualification de produits électroniques.

▶ Exploitation, maintien en condition opérationnelle, gestion de projet et d'équipe.

Source : Direction des Lycées de Normandie

COMPOSITION DU GROUPE DE MÉTIERS « TECHNICIENS INFORMATIQUES »

FAP-2009	PCS 2003	ROME-version 3
M1Z80 - Techniciens d'étude et de développement en informatique	478a - Techniciens d'étude et de développement en informatique	M1805 - Études et développement informatique
M1Z81- Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique	478b - Techniciens de production, d'exploitation en informatique 478c - Techniciens d'installation, de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique 478d - Techniciens des télécommunications et de l'informatique des réseaux	I1401 - Maintenance informatique et bureautique M1801 - Administration de systèmes d'information M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information

Table de correspondance FAP-2009 / PCS-2003/ROME-V3

Identification des compétences en évolution

Technicien informatique

Lors de la **Rencontre annuelle avec les branches professionnelles** du 25 mars 2025, une réflexion collective entre les 90 représentants des branches professionnelles et des Opco a permis d'identifier des **compétences prioritaires** au regard des **transitions numérique, écologique et démographique**.
En amont de cette rencontre, un travail préparatoire a été mené avec un outil d'intelligence artificielle et un groupe d'experts des transitions, afin de dégager les compétences en évolution.
La **sélection finale** des compétences prioritaires s'est appuyée sur les résultats de cette phase exploratoire.

Compétences en évolution jugées prioritaires par les représentants des branches professionnelles et des Opco

1 « CYBERSÉCURITÉ »

Protéger les systèmes, les données et les infrastructures contre les menaces croissantes liées à la cybercriminalité et aux vulnérabilités numériques.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Identification des vulnérabilités** : Réalisation d'audits de sécurité pour détecter les failles dans les systèmes et les réseaux.
- **Mise en place de protocoles de sécurité** : Déploiement de pare-feu, solutions de détection d'intrusions (IDS/IPS) et systèmes de sauvegarde sécurisés.
- **Gestion des incidents** : Capacité à répondre rapidement à des attaques (ransomware, phishing) et à restaurer les systèmes affectés.

2 « INTÉGRATION DES ENVIRONNEMENTS CONNECTÉS »

Assurer l'interconnexion et la compatibilité des différentes technologies utilisées dans les infrastructures numériques.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **IoT** (Internet des Objets) : Installation et gestion des équipements connectés pour répondre aux besoins des environnements intelligents (domotique, capteurs industriels).
- **Interopérabilité des systèmes** : Capacité à configurer et synchroniser des systèmes hétérogènes pour garantir une communication fluide entre eux.
- **Maintenance des systèmes connectés** : Surveillance et optimisation des performances des objets et réseaux connectés.

3 « SUPPORT UTILISATEUR ET OUTILS COLLABORATIFS »

Accompagner les utilisateurs dans la transition numérique en facilitant leur adoption des outils digitaux et en leur fournissant un support technique adapté.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Support technique avancé** : Capacité à résoudre rapidement les problèmes techniques liés aux nouveaux outils numériques.
- **Formation des utilisateurs** : Animation de sessions de formation sur les logiciels collaboratifs (Microsoft 365, Google Workspace) et les bonnes pratiques numériques.
- **Configuration des outils collaboratifs** : Déploiement et paramétrage des plateformes favorisant le travail en équipe et le télétravail.

4 « ANALYSE DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES PROJETS NUMÉRIQUES »

Évaluer l'empreinte écologique des projets numériques pour orienter les décisions vers des choix plus durables.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Utilisation d'outils d'analyse** : Maîtrise des outils permettant de mesurer l'empreinte carbone des systèmes ou des services informatiques (Green Metrics, Carbon Tracker).
- **Propositions d'amélioration** : Capacité à identifier les points d'optimisation dans les infrastructures ou les projets (ex : choix de technologies moins énergivores).
- **Rapports environnementaux** : Production de bilans et de recommandations sur la durabilité des projets numériques.

5 « PROMOTION DES USAGES NUMÉRIQUES RESPONSABLES »

Sensibiliser les utilisateurs aux pratiques numériques sobres et les accompagner dans l'adoption de comportements plus responsables.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

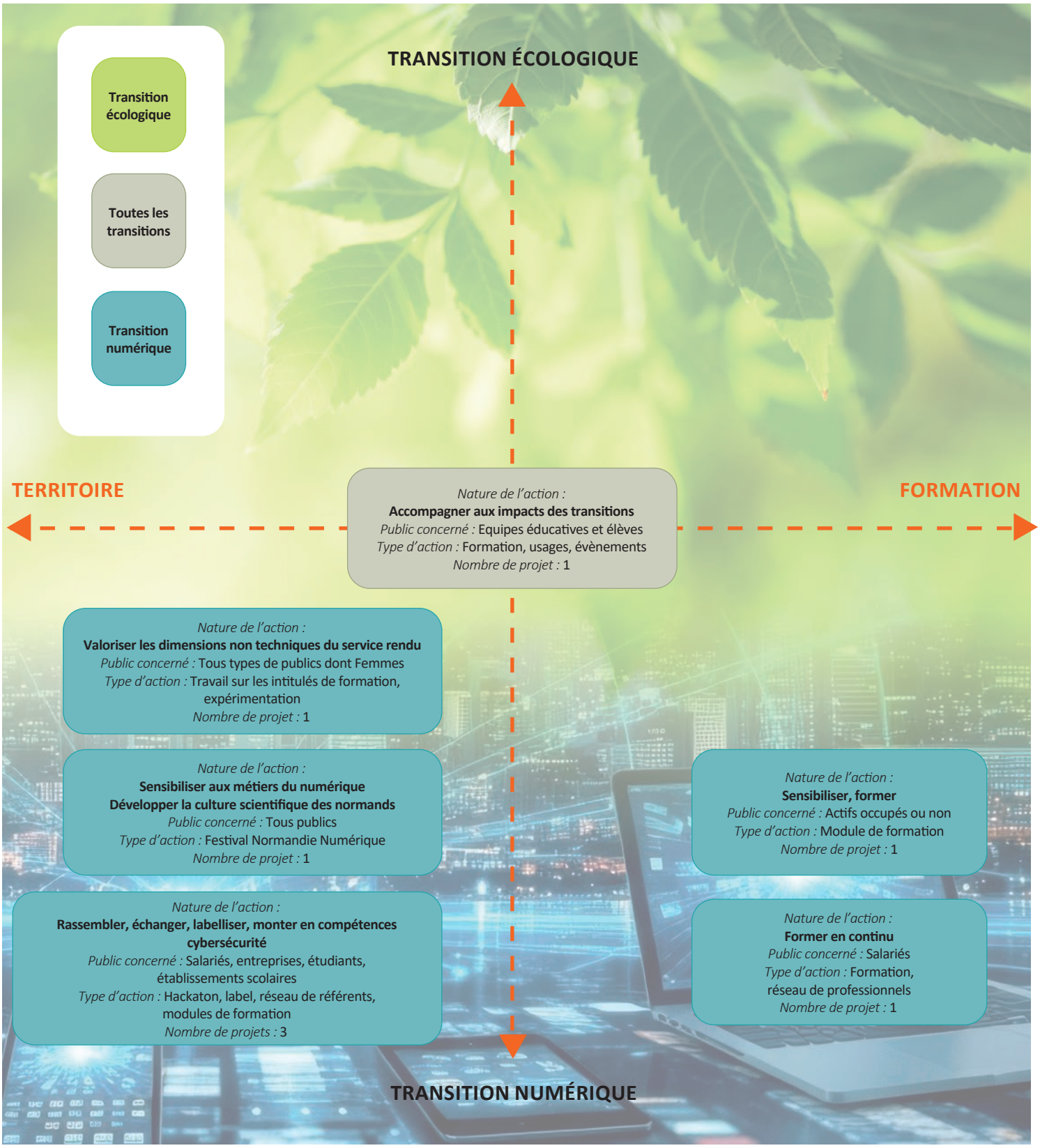
- **Formation des utilisateurs** : Animation de sessions sur la réduction des emails inutiles, l'archivage sélectif et la limitation des impressions.
- **Mise en place d'outils adaptés** : Déploiement de solutions favorisant l'économie de ressources, comme des logiciels d'archivage automatisé ou des outils collaboratifs légers.
- **Sensibilisation interne** : Organisation de campagnes ou de guides internes pour promouvoir des pratiques numériques durables.

Autres compétences en évolution (jugées non prioritaires)

COMPÉTENCES	SAVOIR-FAIRE ATTENDUS
ECO-CONCEPTION NUMÉRIQUE *Réduire l'impact énergétique des solutions numériques en adoptant des approches d'éco-conception. Cette compétence vise à optimiser les systèmes pour qu'ils consomment moins de ressources tout en restant performants.*	• **Optimisation des logiciels** : Réduction de la consommation en énergie des logiciels via des paramétrages allégés, des tests de performance, et des optimisations de code. • **Rationalisation des ressources numériques** : Mise en œuvre de pratiques limitant l'utilisation inutile de stockage et de bande passante (compression des fichiers, limitation des duplications). • **Connaissance des standards** : Maîtrise des normes et référentiels en éco-conception (comme le Green IT).
GESTION DU CYCLE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS *Prolonger la durée de vie des équipements informatiques et gérer leur fin de vie selon les principes de l'économie circulaire.*	• **Réparation et reconditionnement** : Capacité à diagnostiquer, réparer et remettre en état les équipements pour éviter leur remplacement. • **Gestion des D3E** (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) : Connaissance des filières de recyclage et des réglementations en vigueur. • **Choix d'équipements durables** : Capacité à orienter l'organisation vers des fournisseurs proposant des matériels écoconçus et reconditionnés.
RATIONALISATION DES INFRASTRUCTURES IT *Optimiser les infrastructures pour réduire leur consommation d'énergie, tout en garantissant la continuité de service.*	• **Virtualisation des serveurs** : Consolidation des serveurs pour limiter le nombre de machines physiques nécessaires. • **Optimisation des réseaux** : Gestion efficace de la bande passante pour réduire les émissions de CO_2 associées au transport des données. • **Supervision énergétique** : Maîtrise des outils permettant de mesurer et d'optimiser la consommation énergétique des équipements en temps réel.
GESTION ET ANALYSE DES DONNÉES *Collecter, gérer et exploiter les données pour aider l'organisation à prendre des décisions éclairées.*	• **Administration des bases de données** : Maîtrise des systèmes de gestion de bases de données (SQL, NoSQL) pour organiser et sécuriser les données. • **Automatisation de la gestion des données** : Mise en œuvre de scripts et d'outils pour traiter efficacement de grands volumes de données. • **Analyse et visualisation des données** : Utilisation d'outils comme Power BI, Tableau ou Python pour créer des rapports et visualisations clairs et exploitables.
VIRTUALISATION ET DÉPLOIEMENT DE SOLUTIONS MODERNES *Améliorer l'efficacité et la flexibilité des infrastructures via la virtualisation et l'utilisation des technologies modernes.*	• **Virtualisation des systèmes** : Installation et gestion d'environnements virtualisés (VMware, Hyper-V) pour optimiser les ressources matérielles. • **Conteneurisation** : Maîtrise d'outils comme Docker ou Kubernetes pour déployer et gérer des applications modulaires. • **Automatisation des déploiements** : Utilisation de scripts ou d'outils comme Ansible ou Terraform pour automatiser les processus de déploiement.
ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE *Adapter les outils et infrastructures numériques pour garantir leur accessibilité à des publics divers, notamment les personnes âgées ou en situation de handicap*	• **Configuration des interfaces accessibles** : Paramétrage des logiciels et systèmes pour inclure des options telles que des tailles de police augmentées, des lecteurs d'écran ou des contrastes renforcés. • **Maîtrise des normes d'accessibilité** : Connaissance des réglementations comme le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) ou les standards internationaux (WCAG). • **Test utilisateur inclusif** : Organisation de tests avec des profils variés (personnes âgées, malvoyantes, etc.) pour garantir l'ergonomie et l'accessibilité des solutions informatiques.
ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION INTERGÉNÉRATIONNELLE *Adapter les supports et méthodes de formation pour répondre aux besoins d'utilisateurs de différentes générations.*	• **Approche pédagogique personnalisée** : Savoir expliquer les concepts numériques de manière simple pour les personnes moins familières avec les technologies. • **Création de supports variés** : Production de guides numériques, vidéos explicatives et formations en présentiel adaptées à des niveaux hétérogènes. • **Gestion des résistances au changement** : Identifier et adresser les freins psychologiques ou pratiques à l'adoption des nouvelles technologies, notamment chez les seniors.

La co-construction de fiches projets

La rencontre avec les branches professionnelles et les Opco a également permis de **co-construire 8 fiches actions** à partir des compétences prioritaires identifiées.
Ces fiches visent à proposer soit des **actions de formation professionnelle**, soit des **projets territoriaux**, dans l'objectif de permettre à chacun d'adapter ses compétences face aux transitions numérique, écologique et démographique.
Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique ces propositions d'actions.



FICHE 3

LES TECHNICO-COMMERCIAUX

Portrait statistique

Les technico-commerciaux en Normandie

Combien sont-ils ? Où travaillent-ils ?

26 600 technico-commerciaux
Soit 2 % des actifs en emploi normands
Évolution 2015-2021 : -1,8 %

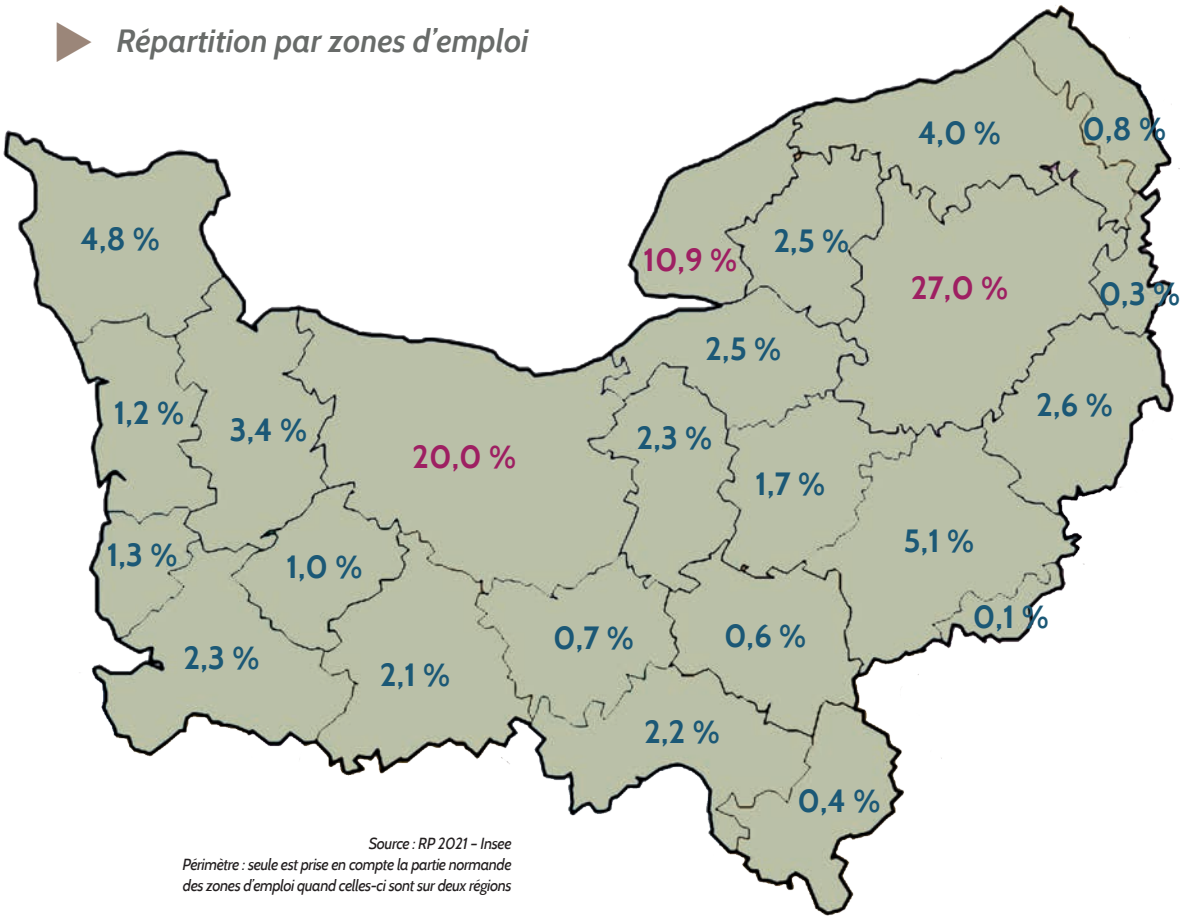
Dans quels secteurs exercent-ils ?

Les technico-commerciaux sont présents dans 79 secteurs d'activité (sur 88).

Les cinq premiers secteurs d'activité
26,5 % : Commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles
11,0 % : Commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles
5,9 % : Travaux de construction spécialisés
4,2 % : Activités immobilières
3,7 % : Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné

Source : Insee - RP 2021

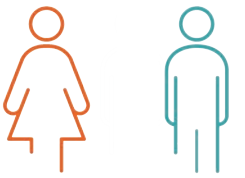
Répartition par zones d'emploi



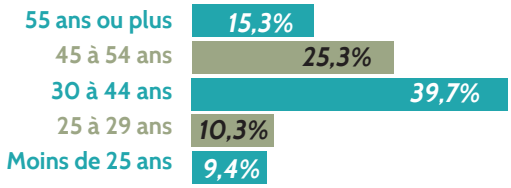
Source : RP 2021 – Insee
Périmètre : seule est prise en compte la partie normande des zones d'emploi quand celles-ci sont sur deux régions

Qui sont-ils ?

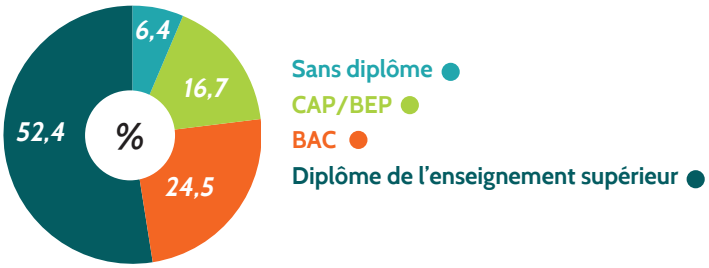
- Des métiers davantage masculins, surtout occupés par des actifs d'âges intermédiaires, avec un niveau de diplôme plus élevé que dans les autres métiers.



Les actifs selon l'âge



Diplôme le plus élevé obtenu



- Des métiers majoritairement exercés par des salariés avec des contrats stables, mais également des indépendants plus présents que dans les autres métiers transverses, et présence d'un taux de temps partiel plutôt faible.

TEMPS PARTIEL
7,1 %

NON-SALARIÉS / INDÉPENDANTS : 8,5 %

SALARIÉS : 91,5 %

CDI/fonctionnaires : 91,6 %
CDD : 3,0 %
Autres contrats : 5,4 %

Pour comparaison, ensemble des 225 Fap
Femmes 49 %
55 ans et plus 17,8 %
Dipl. enseignement sup. 36,8 %
Temps partiel 15,7 %
Salariés 88,9 % dont CDI 84 %

Source : RP 2021 - Insee

Quel est le marché du travail ?

2 040 demandeurs d'emploi fin janvier 2025
Femmes 32,4 %
Moins de 25 ans 12,7 % / 50 ans et plus 32,4 %

Source : France Travail, données brutes janvier 2025

9 270 offres d'emploi diffusées par France Travail au cours des 12 derniers mois (T4 2023 à T3 2024)
dont 89,3 % d'offres durables

Source : France Travail, données brutes T3 2024

Nombre de projets de recrutement 2024	**1 060**
Dont projets pérennes	*100 %*
Projets pérennes jugés difficiles à recruter	*57 %*

Source : BMO 2024 – France Travail

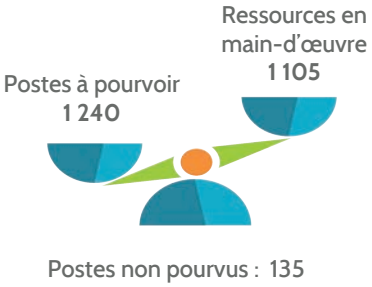
Y a-t-il des tensions ?

MÉTIERS	NIVEAU DE TENSION	PRINCIPAUX FACTEURS *
Attachés commerciaux	Très élevé	4
Professions intermédiaires commerciales	Très élevé	4

Source : « Les tensions sur le marché du travail en 2022 » - Dares
** Légende des facteurs à l'origine des tensions :*
1- L'intensité d'embauches : plus les employeurs recrutent, plus ils ont à rechercher des candidats et à réitérer le processus, ce qui joue potentiellement sur les difficultés de recrutement.
2- Des conditions de travail contraignantes : des conditions de travail contraignantes peuvent rendre les recrutements plus difficiles.
3- La non-durabilité de l'emploi : comme les conditions de travail, les conditions d'emploi interviennent dans l'attractivité du poste à pourvoir.
4- Le manque de main-d'œuvre disponible : recruter auprès d'un large vivier de demandeurs d'emploi est a priori plus aisé que dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.
5- Le lien entre la spécialité de formation et le métier : un décalage entre les compétences requises par les employeurs et celles dont disposent les personnes en recherche d'emploi peut alimenter les tensions.
6 - L'inadéquation géographique : la main-d'œuvre disponible peut être suffisante au niveau national mais si sa répartition géographique diffère fortement de celle des postes proposés, il peut y avoir des tensions localisées.

Quid de l'avenir ?

Projections à l'horizon 2030
(en moyenne annuelle)



Postes à pourvoir = départs en fin de carrière + créations/destructions nettes de poste

Ressources en main d'œuvre = jeunes débutants + mobilités interrégionales

Postes non pourvus : postes à pourvoir non couverts par les jeunes débutants et les professionnels venant d'autres régions. Néanmoins ces postes pourraient être alimentés par les sorties de chômage, les reprises d'activité ou les immigrés.

Source : « Les métiers en 2030 » , Dares et France Stratégie

Avertissement : avec cette source, les projections sont réalisées en nomenclature Fap 87 (et non Fap 225). Les deux Fap retenues pour identifier le groupe de métiers des « technico-commerciaux » sont : R2Z Attachés commerciaux et représentants, et R3Z Maîtrise des magasins et intermédiaires du commerce

Quelles sont les formations du domaine « Activité commerciale » ? Diplômes et activités visées

BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Option A
Animation et gestion de l'espace commercial
Option B
Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Conseiller et vendre
- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente

Suivre les ventes
- Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service
- Traiter les retours et les réclamations du client
- S'assurer de la satisfaction du client

Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
- Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client

BTS COMMERCE INTERNATIONAL

- Exploiter les données clients/fournisseurs
- Gérer la relation commerciale internationale et coordonner les services
- Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels
- Suivre les contrats internationaux, évaluer les risques et gérer les litiges
- Contrôler les processus, la chaîne documentaire et évaluer les prestations
- Concevoir des tableaux de bord et réaliser une veille sur l'environnement global
- Analyser les marchés cibles, proposer des améliorations et contribuer au développement international
- Participer à la prospection commerciale

BTS CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES

- Concevoir, négocier et conseiller des solutions technico-commerciales
- Gérer le risque affaire et client, et assurer le suivi des affaires
- Manager l'activité technico-commerciale, recruter, former et animer un réseau
- Analyser les parcours clients et évaluer la performance commerciale
- Développer la clientèle, prospecter, définir et valoriser l'offre, et créer une relation client durable
- Réaliser une veille concurrentielle, analyser les besoins et produire des solutions pour un segment cible
- Mettre en œuvre des formations techniques adaptées au segment cible

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

- Développement de la relation client : collecte, analyse, vente conseil, suivi de la relation et fidélisation
- Animation de l'offre commerciale : élaboration, agencement, mise en valeur, promotions, et communication interne/externe
- Gestion opérationnelle : fixation des objectifs, gestion des approvisionnements, stocks, règlements, budgets, risques et reporting
- Management de l'équipe commerciale : évaluation des besoins, répartition des tâches, plannings, recrutement, animation, et évaluation des performances

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Source : Direction des Lycées de Normandie

COMPOSITION DU GROUPE DE MÉTIERS « TECHNICO-COMMERCIAUX »		
FAP-2009	**PCS 2003**	**ROME-version 3**
R2Z80 - Attachés commerciaux	225a - Intermédiaires indépendants du commerce, de 0 à 9 salariés 463a - Techniciens commerciaux et technico-commerciaux, représentants en informatique 463b - Techniciens commerciaux et technico-commerciaux, représentants en biens d'équipement, en biens intermédiaires, commerce interindustriel (hors informatique) 463c - Techniciens commerciaux et technico-commerciaux, représentants en biens de consommation auprès d'entreprises 463d - Techniciens commerciaux et technico-commerciaux, représentants en services auprès d'entreprises ou de professionnels (hors banque, assurance, informatique)	D1407 - Relation technico-commerciale D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprise D1405 - Conseil en information médicale
R3Z82 - Professions intermédiaires commerciales	462c - Acheteurs non classés cadres, aides-acheteurs 462e - Autres professions intermédiaires commerciales (sauf techniciens des forces de vente)	M1101 - Achats M1102 - Direction des achats

Table de correspondance FAP-2009 / PCS-2003 / ROME-V3

Identification des compétences en évolution

Technico-commercial

Lors de la **Rencontre annuelle avec les branches professionnelles** du 25 mars 2025, une réflexion collective entre les 90 représentants des branches professionnelles et des Opco a permis d'identifier des **compétences prioritaires** au regard des **transitions numérique, écologique et démographique**.
En amont de cette rencontre, un travail préparatoire a été mené avec un outil d'intelligence artificielle et un groupe d'experts des transitions, afin de dégager les compétences en évolution.
La **sélection finale** des compétences prioritaires s'est appuyée sur les résultats de cette phase exploratoire.

Compétences en évolution jugées prioritaires par les représentants des branches professionnelles et des Opco

1 « PROSPECTION ET VENTE VIA LES CANAUX DIGITAUX »

Développer de nouvelles stratégies de prospection et de vente en exploitant les plateformes numériques et les outils de marketing digital.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Utilisation des réseaux sociaux** : Prospecter et interagir avec les clients via LinkedIn, Instagram ou Twitter.
- **Automatisation de la prospection** : Utilisation d'outils comme LinkedIn Sales Navigator, emails automatiques ou chatbots pour générer des leads.
- **Techniques de social selling** : Établir une présence professionnelle en ligne et utiliser des contenus pour attirer et convertir des prospects.

2 « ECO-CONCEPTION DES OFFRES »

Proposer des solutions et produits intégrant des critères environnementaux dès leur conception pour répondre aux attentes croissantes en matière de durabilité.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Analyse du cycle de vie (ACV)** : Capacité à évaluer l'impact environnemental des produits tout au long de leur cycle de vie (fabrication, usage, fin de vie).
- **Proposition de solutions durables** : Savoir identifier et promouvoir des produits ou services éco-conçus qui limitent l'impact sur l'environnement.
- **Argumentaire écologique** : Développer des arguments de vente basés sur les avantages environnementaux et économiques des produits durables.

3 « ÉCONOMIE CIRCULAIRE »

Intégrer les principes de l'économie circulaire dans la stratégie commerciale, en mettant en avant des solutions basées sur la réutilisation, la réparation ou le recyclage.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Offres de produits circulaires** : Développer des propositions de vente intégrant des produits reconditionnés, recyclés ou issus de circuits courts.
- **Modèles de vente innovants** : Promouvoir des modèles comme la location, le leasing ou le partage de produits pour réduire l'impact écologique.
- **Gestion de la fin de vie des produits** : Proposer des solutions pour le recyclage ou la reprise des produits en fin de vie.

4 « ANALYSE DES DONNÉES COMMERCIALES ET MARKETING »

Exploiter les données issues des outils numériques pour prendre des décisions éclairées et identifier des opportunités commerciales.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

- **Analyse de données** : Maîtrise des outils comme Excel avancé, Google Analytics ou Power BI pour traiter et interpréter les données.
- **Segmentation et ciblage** : Identifier les segments de marché pertinents grâce aux analyses pour personnaliser les offres.
- **Suivi des KPIs** : Capacité à piloter les performances commerciales en suivant des indicateurs clés comme le taux de conversion ou le chiffre d'affaires par canal. a durabilité des projets numériques.

5

« VEILLE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIVES ENVIRONNEMENTALES »

Se tenir informé des évolutions des normes et réglementations environnementales pour orienter les clients et l'entreprise vers la conformité.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

• **Connaissance des réglementations** : Maîtrise des lois et normes environnementales pertinentes pour le secteur (RE2020, directives européennes, normes ISO).
• **Conseil réglementaire** : Être capable d'orienter les clients sur les solutions conformes aux nouvelles exigences environnementales.
• **Adaptation aux évolutions** : Proposer des produits ou services respectant les nouvelles contraintes écologiques imposées par la législation.

6

« SENSIBILISATION ET ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE »

Aider les clients à comprendre et à intégrer les enjeux environnementaux dans leur activité grâce à un accompagnement pédagogique et stratégique.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

• **Formation des clients** : Organisation de sessions pour sensibiliser les clients aux bénéfices des solutions écologiques.
• **Diagnostic environnemental** : Réalisation d'audits ou d'analyses pour identifier les points d'amélioration dans les pratiques des clients.
• **Création de partenariats durables** : Établir des relations de confiance à long terme basées sur des objectifs communs en matière de durabilité.

7

« GESTION DES ATTENTES MULTIGÉNÉRATIONNELLES »

Répondre simultanément aux besoins de plusieurs générations, souvent très différents, dans un même cadre familial ou organisationnel.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

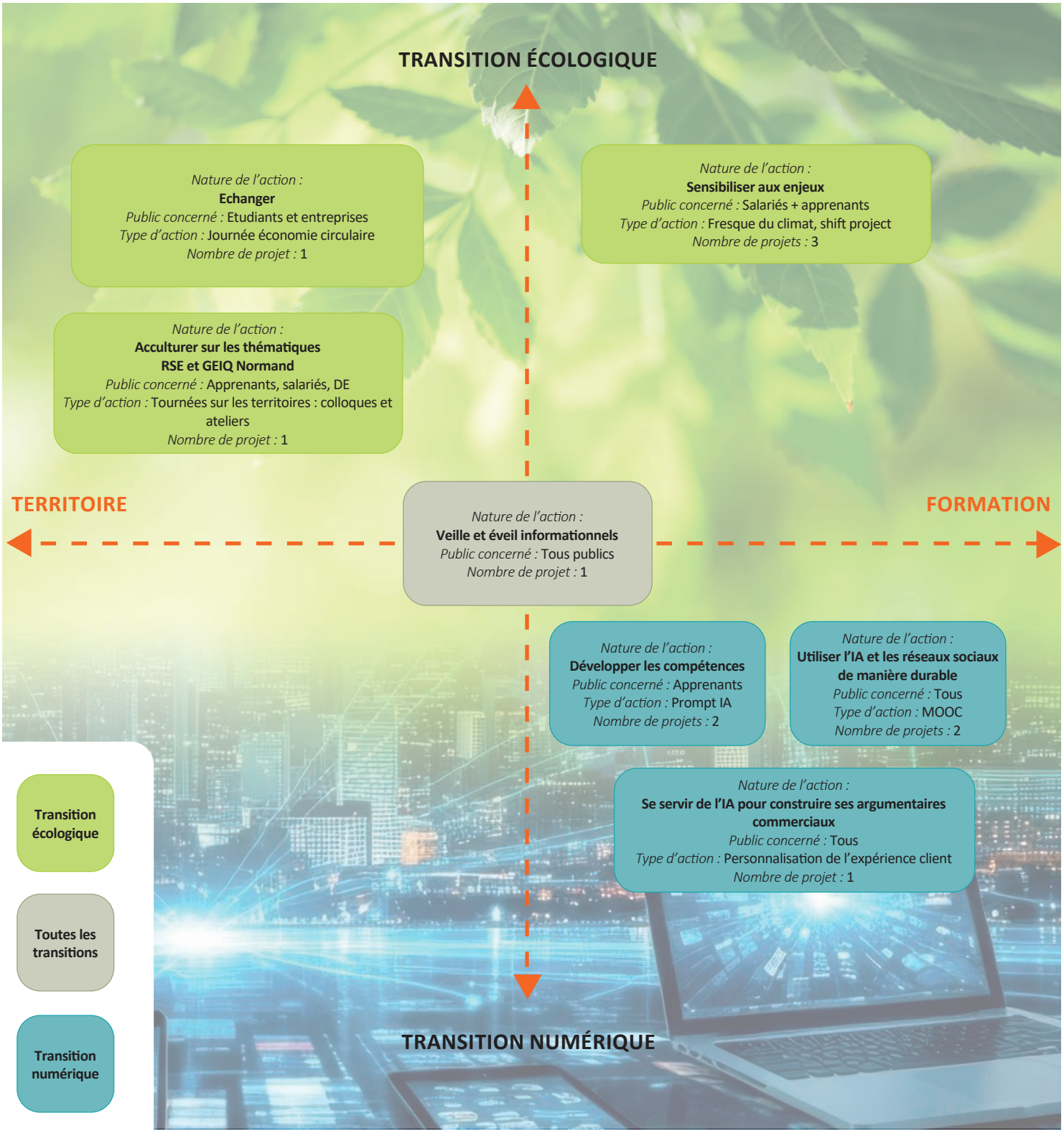
• **Positionnement des offres** : Proposer des produits ou services répondant aux attentes de jeunes adultes, parents, et seniors.
• **Médiation intergénérationnelle** : Savoir naviguer entre des attentes parfois divergentes pour proposer des solutions équilibrées.
• **Communication adaptée aux générations** : Utiliser les canaux numériques pour les jeunes et des approches traditionnelles pour les seniors.

Autres compétences en évolution (jugées non prioritaires)

COMPÉTENCES	SAVOIR-FAIRE ATTENDUS
ÉVALUATION ET VALORISATION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES SOLUTIONS *Évaluer et communiquer l'impact environnemental des solutions proposées pour convaincre les clients de leur valeur ajoutée.*	• **Outils de mesure de l'impact** : Utilisation de logiciels ou méthodes permettant d'évaluer l'empreinte carbone, la consommation énergétique ou les économies générées par une solution. • **Présentation des bénéfices environnementaux** : Création de supports visuels et clairs montrant les avantages environnementaux des offres. • **Reporting environnemental** : Fournir des indicateurs chiffrés et des rapports permettant aux clients de suivre leur impact positif.
GESTION DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE *Accompagner les clients dans leur transition énergétique en proposant des solutions adaptées et durables.*	• **Conseil en solutions énergétiques** : Identifier les produits ou services permettant de réduire la consommation énergétique des clients (équipements basse consommation, énergies renouvelables). • **Calcul de l'empreinte énergétique** : Aider les clients à mesurer et optimiser leur empreinte énergétique grâce aux solutions proposées. • **Déploiement de technologies propres** : Promouvoir des équipements innovants utilisant des énergies renouvelables ou des technologies à faible impact.
CYBERSÉCURITÉ COMMERCIALE *Garantir la sécurité des données clients et des transactions dans un contexte numérique.*	• **Protection des données clients** : Connaissance des bonnes pratiques pour sécuriser les informations personnelles et respecter le RGPD. • **Gestion des accès numériques** : Savoir configurer des accès sécurisés aux outils (mots de passe forts, double authentification). • **Sensibilisation aux risques** : Être capable d'identifier et d'éviter les cyberattaques courantes comme les phishing ou les malwares.
PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE AU NUMÉRIQUE *Utiliser les outils digitaux pour offrir une expérience client fluide, cohérente et sur-mesure.*	• **Personnalisation des interactions** : Exploitation des données clients pour adapter les offres, messages et interactions. • **Omnicanalité** : Assurer une continuité entre les différents canaux de communication (site web, e-mails, réseaux sociaux, téléphone). • **Outils d'assistance client** : Maîtrise des chatbots, FAQ interactives et autres outils pour répondre aux attentes des clients en temps réel.
ADAPTATION DES MODES DE TRAVAIL À UNE CLIENTÈLE VIEILLISSANTE *Revoir les pratiques commerciales pour tenir compte des contraintes de santé, de mobilité et de disponibilité des clients seniors.*	• **Ventes à distance ou à domicile** : Développer des solutions de consultation et de présentation de produits directement chez le client ou via des outils en ligne. • **Simplicité des démarches** : Simplifier les processus administratifs et commerciaux pour les rendre accessibles à une clientèle moins à l'aise avec le numérique. • **Suivi personnalisé** : Instaurer des relations à long terme avec des check-ins réguliers pour répondre aux besoins évolutifs des clients.

La co-construction de fiches projets

La rencontre avec les branches professionnelles et les Opco a également permis de **co-construire 11 fiches actions** à partir des compétences prioritaires identifiées.
Ces fiches visent à proposer soit des **actions de formation professionnelle**, soit des **projets territoriaux**, dans l'objectif de permettre à chacun d'adapter ses compétences face aux transitions numérique, écologique et démographique.
Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique ces propositions d'actions.



En conclusion…

Alors que l'approche statistique a permis d'identifier et de caractériser les métiers transverses présents en Normandie, la démarche engagée lors de la rencontre annuelle avec les branches professionnelles et les Opco a permis de réfléchir collectivement aux compétences jugées essentielles dans trois familles de métiers et de proposer des pistes d'actions.

Ces pistes vont être explorées par la Région Normandie* et ses partenaires, afin de pouvoir proposer la mise en œuvre d'actions concrètes.

** Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter à la Région Normandie :*

Brice LOUVEAU
Chargé de projets Relations avec les branches professionnelles
Service Partenariats et Prospective
Direction Prospective Compétences, Territoires et Apprentissage

Mail : brice.louveau@normandie.fr

RÉGION NORMANDIE

carif-oref de normandie

Les clés de la formation et de l'emploi

Les métiers transverses en Normandie

Focus sur...

Les assistants administratifs

Les techniciens informatiques

Les technico-commerciaux

Mise en page
Montages photo
Nathalie Grember

Crédit photo
Adobe Stock

Juin 2025

Responsable de l'étude
Hélène Rammant

Directrice de la publication
Céline Le Méhauté

Site de Caen
Espace Jean Monnet
8 place de l'Europe
14200 Hérouville-Saint-Clair

Site de Rouen
Atrium
115 boulevard de l'Europe,
BP 1152
76176 Rouen Cedex

Tél : 02 31 95 52 00

Email : contact@cariforefnormandie.fr