

Les métiers transverses en Normandie

Les assistants administratifs



Édition

Juin
2025



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.

Les assistants administratifs font partie des métiers transverses identifiés en Normandie.

Le présent rapport en présente une approche statistique, complétée par un travail d'identification des compétences jugées prioritaires par les branches professionnelles et les Opco.

Contexte

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 : les assistants administratifs, les techniciens informatiques et les technico-commerciaux.

Plusieurs publications ont été réalisées pour rendre compte de la démarche statistique et relayer les conclusions de cette rencontre.

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

Les métiers transverses en Normandie : les publications

RAPPORT COMPLET



APPROCHE STATISTIQUE



ASSISTANTS ADMINISTRATIFS



TECHNICIENS INFORMATIQUES



TECHNICO-COMMERCIAUX





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.

Le présent rapport propose un focus sur les assistants administratifs.



Les assistants administratifs



Les techniciens informatiques



Les technico-commerciaux





LES ASSISTANTS ADMINISTRATIFS

page **5**



**Portrait
statistique**

page **10**



**Identification
des compétences
en évolution**

page **13**



**Travail sur le référentiel
du métier et les pratiques
pédagogiques innovantes**



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 ?

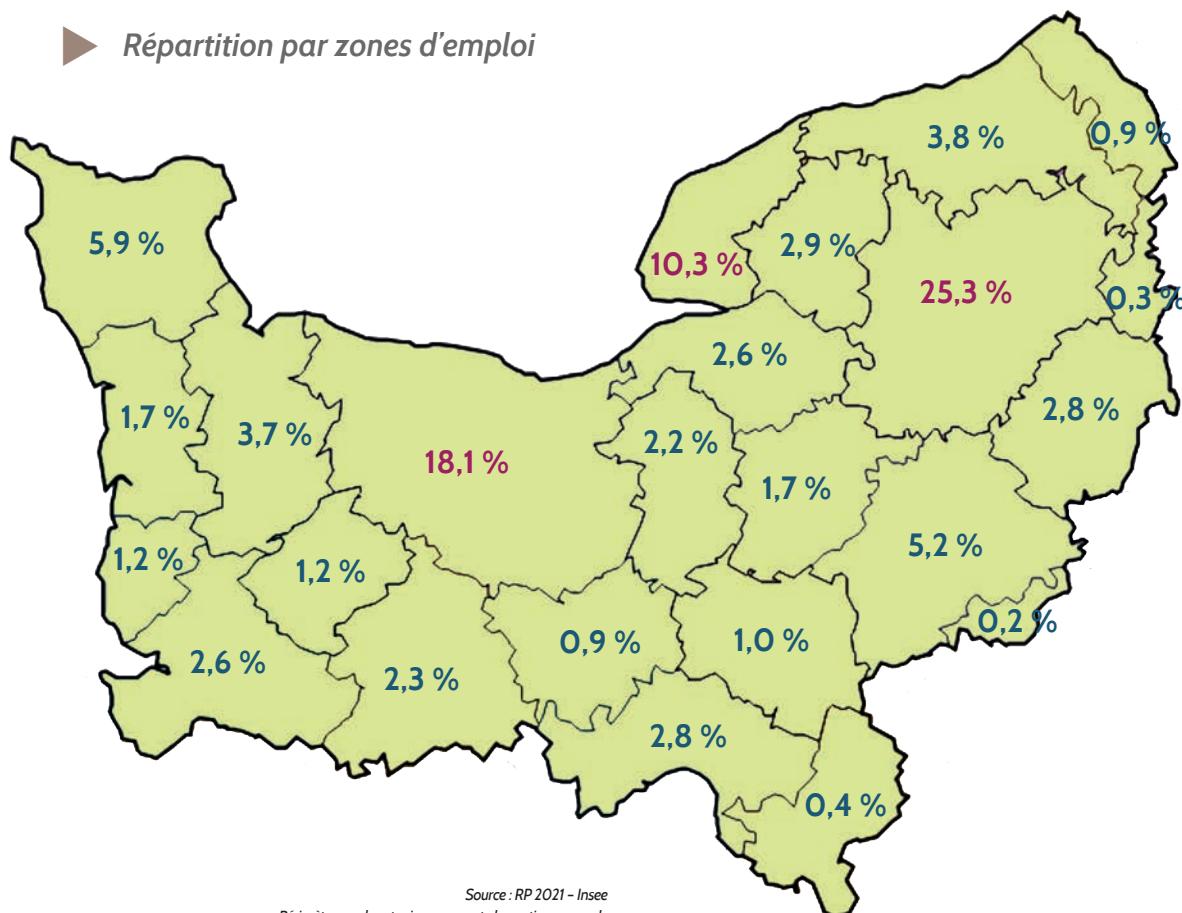
Les assistants administratifs sont présents
dans 83 secteurs d'activité (sur 88).

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.

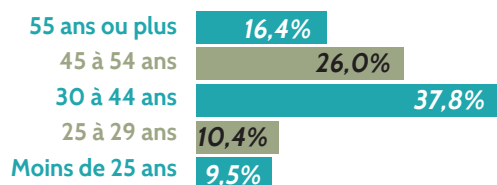


81,9 %

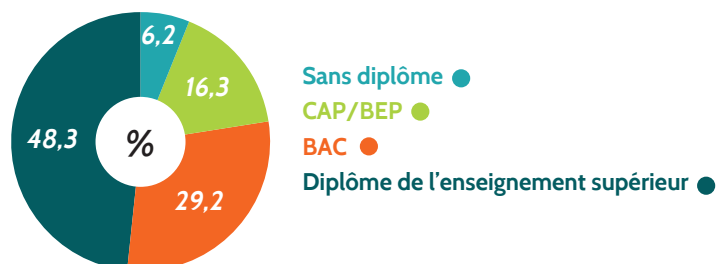


18,1 %

Les actifs selon l'âge



Diplôme le plus élevé obtenu



- 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.

NON-SALARIÉS / INDÉPENDANTS : 0,3 %

SALARIÉS : 99,7 %



CDI/fonctionnaires : 86,6 %

CDD : 6,6 %

Autres contrats : 6,8 %



TEMPS PARTIEL
18,7 %



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

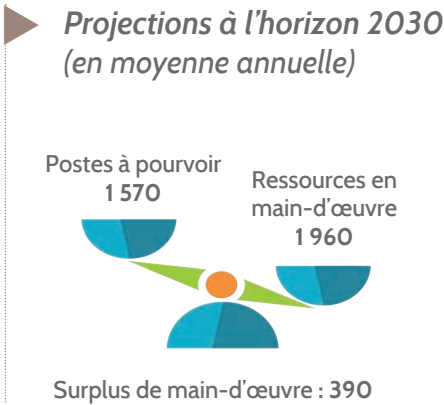
Source : « Les tensions sur le marché du travail en 2022 » - Dares

* 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 ?



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 UOZ 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 logiciels 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 hôtesse 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



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 administratives 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)

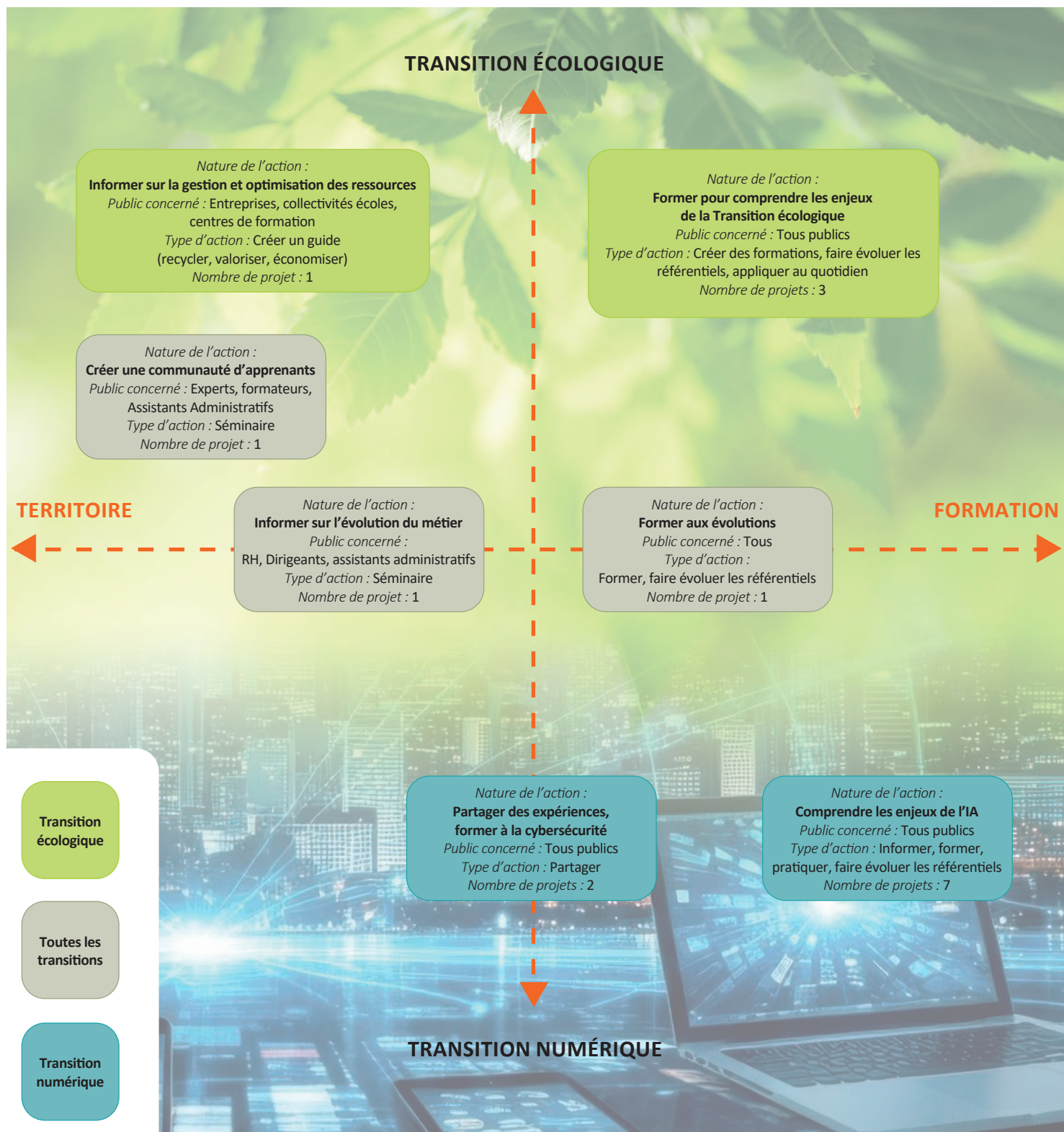
COMPÉTENCES	SAVOIR-FAIRE ATTENDUS
SENSIBILISATION ET COMMUNICATION SUR LES ENJEUX ÉCOLOGIQUES <i>Encourager et accompagner les collaborateurs dans l'adoption de pratiques écoresponsables, grâce à des initiatives pédagogiques et des campagnes de sensibilisation.</i>	• Communication interne : Rédaction 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 <i>Utiliser les outils numériques tout en limitant leur impact écologique, en adoptant des pratiques de sobriété numérique et en exploitant les plateformes collaboratives.</i>	• 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 <i>L'évolution numérique exige une utilisation experte des outils digitaux pour gérer les tâches administratives avec efficacité et précision.</i>	• 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 <i>La rapidité des évolutions technologiques impose une grande adaptabilité et une capacité à anticiper les changements.</i>	• 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 <i>Dans un contexte de transformation numérique, l'assistant administratif joue un rôle de facilitateur auprès des collaborateurs.</i>	• 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 <i>Soutenir les collaborateurs seniors dans leur parcours professionnel, notamment en matière d'adaptation aux outils numériques et de gestion de fin de carrière.</i>	• 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 <i>Promouvoir une culture d'entreprise inclusive en tenant compte des besoins spécifiques liés à l'âge et à la diversité culturelle.</i>	• 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 <i>Accompagner les entreprises dans l'adaptation des horaires de travail pour répondre aux besoins de différentes générations.</i>	• 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



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



Les métiers
transverses
en Normandie

Les assistants administratifs

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