

---

# Branche Import-Export et commerce international

## GPEC pour le métier de technicien SAV

Décembre 2024

Mission réalisée par :



# Sommaire

## Introduction

[P. 3](#)

1. Quel état des lieux de la situation actuelle des salariés dans le métier de technicien SAV de la branche import-export ?  
[P. 10](#)
2. Comment évoluent les besoins en emplois et compétences du technicien SAV pour répondre aux enjeux à 5 ans ?  
[P. 36](#)
3. Quelle adéquation de l'offre de formation existante au regard des besoins prospectifs ?  
[P. 52](#)
4. Synthèse sur la situation actuelle et prospective du technicien SAV dans la branche Import Export  
[P. 57](#)

## Annexes

[P. 63](#)

---

# Introduction

Rappel du contexte, des objectifs et des moyens d'intervention

# La branche import-export et commerce international : un secteur diversifié

- La branche de l'Import-Export et Commerce international rassemble les entreprises relevant de la **Convention collective nationale de l'Import-Export et du commerce international (IDCC 0043)**. Elle réunit des entreprises qui conduisent des opérations à caractère habituel et principal de vente et de distribution de produits importés ou exportés vers ou depuis le territoire français. Elle regroupe de fait une grande diversité d'entreprises et de produits.
- **Quatre grandes familles** composent cette branche :
  - Les **sociétés d'importation et de distribution** représentées par les filiales ou succursales françaises, d'entreprises étrangères, représentants de la marque en France ayant une maison mère à l'étranger, ou des entreprises françaises qui distribuent en France des produits étrangers sous licence de marque dont l'activité principale consiste à distribuer et ou à commercialiser sur le territoire français des produits importés. Elles représentent environ 40% des entreprises et près de 70% des salariés
  - Les **sociétés de négoce international** importateurs ou exportateurs de multiples produits, dont l'activité principale est l'importation ou l'exportation. Elles concentrent 30 % des entreprises pour environ 20 % des salariés.
  - Les **sociétés de courtage international** représentées également par les commissionnaires à l'international (13 % des entreprises et 8 % des salariés)
  - Les **sociétés d'accompagnement à l'international** représentées par les opérateurs spécialisés de commerce international et les négociants et commissionnaires à l'international (2 % des entreprises et 1 % des salariés).

## Données clefs de la branche

Source : l'Opcommerce



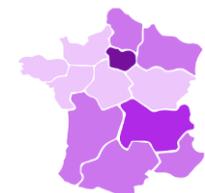
**5 290** entreprises  
Dont 83% ont 1 à 10 salariés



**60 700** salariés  
38% des salariés travaillent dans une entreprise de plus de 50 salariés



**43 %** des salariés sont concentrés en Ile-de-France



Répartition des effectifs salariés de la branche



## Le technicien SAV : un métier clef de la branche

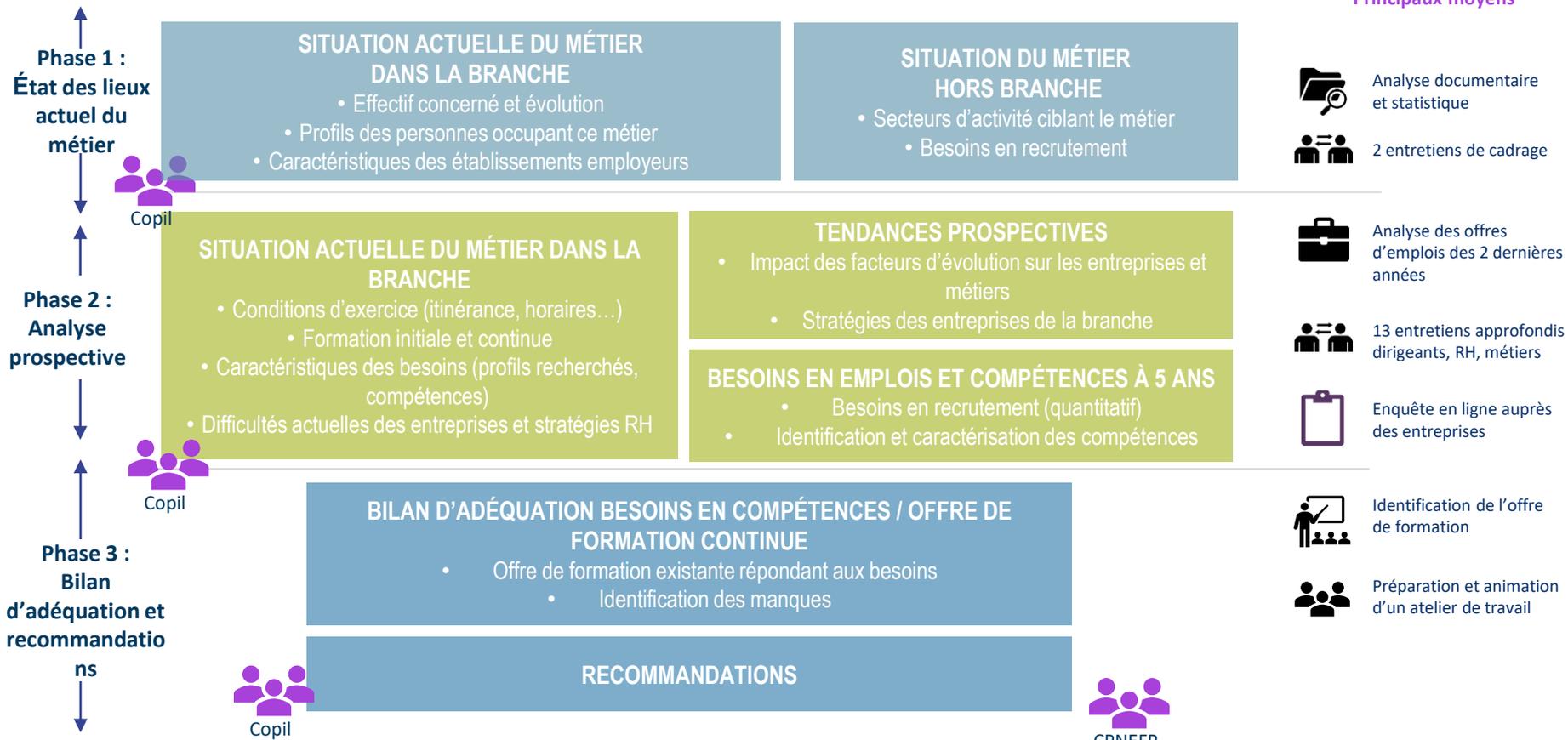
- Si la branche est diverse dans les produits et les types et taille d'entreprises, elle compte également une **diversité de métiers** liés aux achats, à l'accompagnement à l'international, au développement commercial (technico-commercial...), à la logistique, au marketing, au négoce international, à la technique.
- La CPNEFP de la branche de l'Import-Export et du commerce international a sollicité son Observatoire prospectif du commerce pour conduire une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences sur **le métier de technicien SAV**, métier notamment exercé dans les sociétés d'importation et de distribution. En effet ce métier est essentiel pour les entreprises de la branche car ces professionnels accompagnent et garantissent la satisfaction des clients tout au long de l'après-vente.



## Objectifs de la mission

- Quel état des lieux de la situation actuelle des salariés dans le métier de technicien SAV ?
- Quelles sont les grandes transformations actuelles et à venir et quels sont leurs impacts sur le métier ?
- Quels besoins en compétences (techniques et comportementales) pour répondre à ces enjeux ?
- Quelle projection en emplois et en besoin de recrutements (à 3 et 5 ans)?
- Quels besoins en formation pour répondre aux besoins nouveaux en compétences au regard de l'offre de formation actuelle?
- Quelles recommandations pour la branche pour accompagner ces mutations ?

# Démarche méthodologique d'ensemble



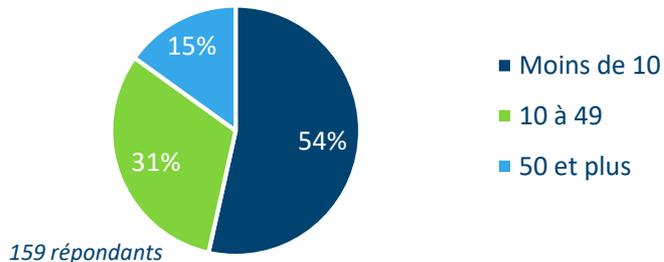
## Les moyens mis en œuvre – 13 entretiens réalisés

Activité	Fonction
Matériel médical	DRH
Matériel médical	Directrice du service technique
Gros matériel agricole	DRH
Gros matériel agricole	Directeur technique
Engins de TP	Technicien cadre
Équipements d'impression	DRH
Équipements d'impression	Directeur des services clients
Équipements d'impression	Ingénieur commercial production
Équipements de traitement de l'eau	Responsable Equipe SAV
Machines à coudre	DG
Machine d'emballage	DAF
Outillage électroportatif	RRH
Matériel agricole et engin de TP	RRH

# Les moyens mis en œuvre – 159 réponses à l'enquête en ligne - Enquête en ligne du 17/10 au 22/11

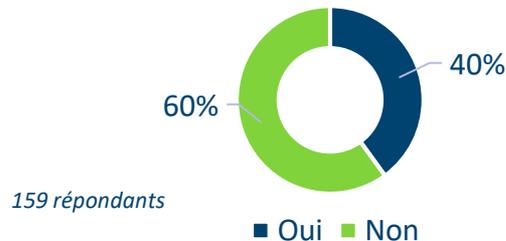
- Diversité d'entreprises répondantes en taille et en activité

Taille des entreprises interrogées (effectifs)

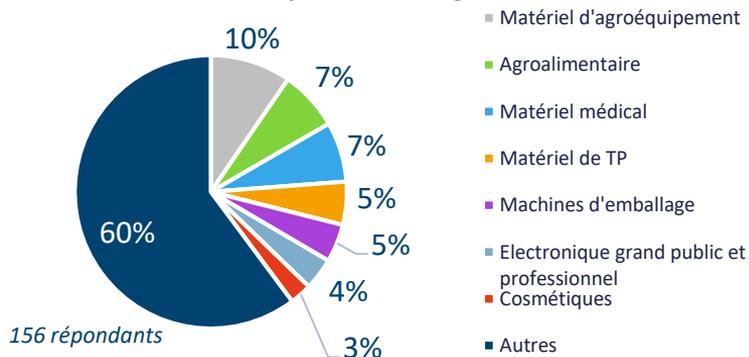


- 66 répondants avec des techniciens SAV représentant près de 1 100 techniciens SAV

Part des entreprises disposant de techniciens SAV



Activité des entreprises interrogées



Total répondants

Nombre répondants avec Techniciens SAV	66
Effectif total	4 551
Effectif Techniciens SAV	1 066

\*intégration de deux entreprises interrogées lors d'un entretien qualitatif

---

# 1. Quel état des lieux de la situation actuelle des salariés dans le métier de technicien SAV de la branche import-export ?

- **Contexte - Le métier de technicien de maintenance : un métier en forte tension**
- Profil des techniciens SAV aujourd'hui dans la branche
- Difficultés actuelles et stratégiques RH

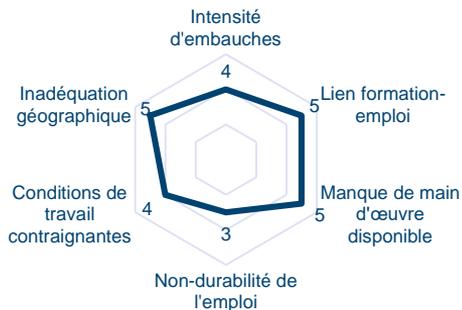
# Contexte - Technicien SAV : un **métier en tension** dans tous les secteurs

## Zoom sur les métiers de la maintenance et maintenance mécanique

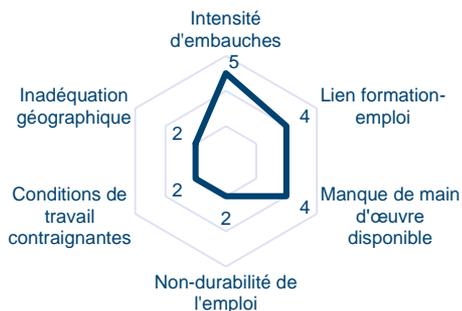
Source : DARES, les tensions sur le marché du travail en 2022 – voir précisions en annexe

**Niveau de tension et difficultés de recrutement pour l'ensemble des familles professionnelles étudiées : 5**

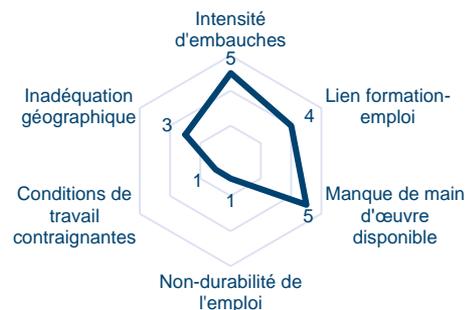
Ouvriers qualifiés de la maintenance en mécanique



Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance et de l'environnement



Cadres techniques de la maintenance et de l'environnement



1 = tensions et difficultés de recrutement très faibles ;  
5 = tensions très fortes  
Voir précisions méthodologiques en annexe

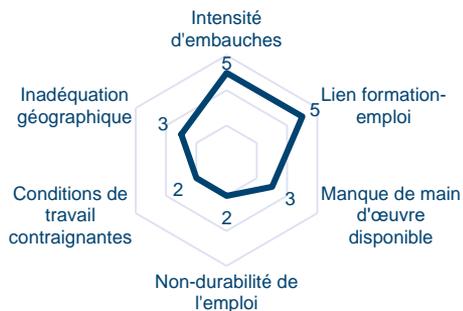
- Pour les métiers de la maintenance mécanique, un **niveau de tension maximum** (noté à 5 par la Dares), quelle que soit la catégorie socio-professionnelle ;
- Trois causes récurrentes :
  - **Intensité d'embauche** : de nombreux secteurs ont des besoins en recrutement importants et ce pour toutes les catégories socio-professionnelles ;
  - **Manque de main d'œuvre disponible** : nombre de demandeurs d'emploi en catégorie A recherchant ce métier faible au regard des besoins dans le métier
  - **Lien formation – emploi** : difficulté d'accès au métier pour des personnes ne possédant pas la formation requise (nécessité d'une formation relativement longue)

# Contexte - Technicien SAV : un métier en tension dans tous les secteurs

## Zoom sur les métiers de la maintenance en électricité et électronique

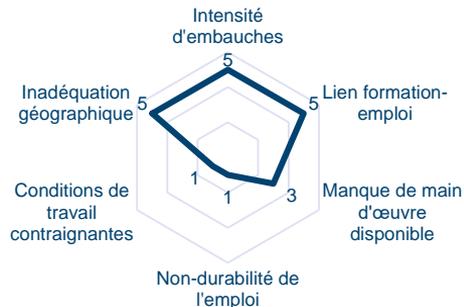
Source : DARES, les tensions sur le marché du travail en 2022 – voir précisions en annexe

**Ouvriers qualifiés** de la maintenance en électricité et en électronique



**Niveau de tension et difficultés de recrutement pour l'ensemble des familles professionnelles étudiées : 5**

**Techniciens** de production, d'exploitation, d'installation et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique



1 = tensions et difficultés de recrutement très faibles ;  
5 = tensions très fortes  
Voir précisions méthodologiques en annexe

- Un métier avec un niveau de tension maximum, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle ;
- Deux causes récurrentes :
  - **Intensité d'embauche** : de nombreux secteurs ont des besoins en recrutement importants et ce pour toutes les catégories socio-professionnelles ;
  - **Lien formation – emploi** : difficulté d'accès au métier pour des personnes ne possédant pas la formation requise (nécessité d'une formation relativement longue)
- Par contre, il y a plutôt plus d'actifs et demandeurs d'emplois sur ces métiers au regard des métiers de la maintenance mécanique

# Zoom spécifique : les tensions sur le métier de technicien de maintenance dans la métallurgie

Source : Observatoire de la métallurgie, Analyse des tensions de recrutement sur 3 métiers : chaudronnerie, maintenance et soudage dans le cadre du plan de réduction des tensions de recrutement 2023

## Facteurs de tension

## Problématiques identifiées



### Offre de formation

Offre de formation large (39 formations recensées dans l'industrie) mais qui ne couvre que la moitié des besoins en recrutement (en 2019) et ne couvrant pas suffisamment certains territoires en besoin



### Nombreux départs à la retraite

D'ici à 10 ans (étude 2023), environ  $\frac{1}{4}$  des effectifs devraient partir en retraite, du fait d'une moyenne d'âge relativement importante dans le métier



### Evolution rapide des technologies et du parc de machines

Automatisation et robotisation des parcs d'équipements, impliquant des besoins de formation renforcés pour maîtriser ces technologies

---

# 1. Quel état des lieux de la situation actuelle des salariés dans le métier de technicien SAV de la branche import-export ?

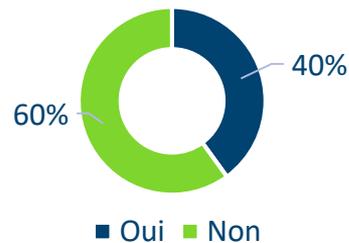
- Contexte - Le métier de technicien de maintenance : un métier en forte tension
- Profil des techniciens SAV aujourd'hui dans la branche
- Difficultés actuelles et stratégiques RH

## Profil des entreprises de la branche embauchant des techniciens SAV : Plutôt des entreprises d'importation et de distribution

- Une majorité d'entreprises de la branche import export et commerce international n'ont **pas d'effectifs de techniciens SAV** ; parmi les entreprises qui ne disposent pas de techniciens SAV, on identifie ainsi :
  - Les sociétés de négoce international (30 % des entreprises)
  - Les sociétés de courtage international (13 % des entreprises)
  - Les sociétés d'accompagnement à l'international (2%).
- Seule une partie des **sociétés d'importation et de distribution** (40% des entreprises) disposent pour partie de techniciens SAV.
- Une **grande diversité de situations** dans les entreprises qui comptent des techniciens SAV dans leurs effectifs, puisqu'ils représentent selon les entreprises 2 à 71% des effectifs de l'entreprise.
- Dans les pages suivantes, nous allons broser le portrait des entreprises qui embauchent des techniciens SAV.

Part des entreprises disposant de techniciens SAV

159 répondants



Dans les entreprises de la branche qui emploient des techniciens SAV



# Profil des entreprises de la branche embauchant des techniciens SAV :

## Une diversité de taille d'entreprises embauchant des techniciens SAV

Sources : enquête en ligne, données l'Opcommerce, traitements Katalyse

### Rappel de l'échantillon de répondants

Nombre répondants avec Techniciens SAV	66
Effectif total	4 551
Effectif Techniciens SAV	1 066

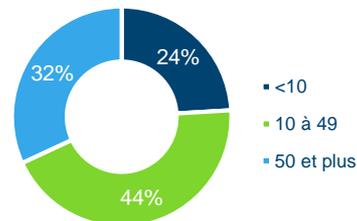
\*intégration de deux entreprises interrogées lors d'un entretien qualitatif

- Une diversité de taille d'entreprises embauchant des techniciens SAV, les entreprises de moins de 10 salariés sont toutefois sous-représentées au regard de leur poids dans la branche (86 % des entreprises de la branche) ;
- Bien que la majorité des techniciens SAV soient employés dans de grandes entreprises (près des deux tiers des effectifs sont dans des entreprises de plus de 100 salariés), ils jouent un rôle crucial pour les entreprises de moins de 10 salariés. En effet, pour celles qui en emploient, ils représentent 43 % des effectifs.



### Profil type des entreprises

Nombre d'entreprises répondantes par taille d'effectifs



Effectifs moyens\* : 69 salariés

Taille des établissements (effectifs)	Part moyenne de techniciens SAV	Répartition des techniciens SAV
<10	43 %	3,2 %
10 à 49	27 %	16,4 %
50 et plus	22 %	80,4 %

\* 2 établissements à plus de 800 salariés, concentrant 42 % des effectifs du panel

**23% de techniciens SAV** dans les entreprises de la branche qui en emploient

Part de techniciens SAV comprise entre **2 % et 71 %** (établissements de 10 salariés et plus)

## Profil des entreprises de la branche embauchant des techniciens SAV :

Les produits distribués : critère majeur entraînant la présence de techniciens SAV

Secteurs	Part de Tech SAV dans le secteur	Répartition des Tech SAV de la branche
Matériels d'agroéquipements	15,5 %	11,1 %
Matériel de TP	21,8 %	3,4 %
Matériel médical	19,8 %	9,6 %
Machines d'emballages	45 %	5,5 %
Electronique (impression, informatique, bureautique...)	29,6 %	<u>53,8 %</u>
Outillage électroportatif	2 %	0,6 %
Autres	23,5 %	16 %

Très grande diversité de produits importés relevant de « autres » : matériel eau, machines à coudre,...

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

- Les entreprises qui embauchent le plus de techniciens SAV se concentrent **sur quelques types de produits** :
  - En priorité les **équipements électroniques** (plus de 58 % des techniciens SAV de la branche interviennent sur ce type d'équipements, principalement imprimantes, équipements informatiques et bureautiques) ; ce secteur est également celui qui compte la part de techniciens SAV la plus élevée dans ses effectifs : ils représentent près de 30 % des effectifs des entreprises répondantes
  - Les **matériels d'agroéquipements** arrivent en deuxième position (11 % des effectifs de techniciens SAV de la branche), mais ils ne représentent que 15,5 % de leurs effectifs totaux
  - Les **matériels médicaux** : près de 10 % des effectifs de la branche, et 20 % des effectifs rattachés au métier de techniciens SAV
- Au contraire de nombreuses entreprises d'importation et de distribution proposent des produits qui ne nécessitent pas de techniciens SAV (notamment dans le secteur alimentaire, les tissus...)

# Estimation du nombre de techniciens SAV dans la branche Import-Export

- **Trois approches** pour estimer le nombre de techniciens SAV dans la branche Import- Export

1

Une **estimation « statistique »** : Estimation statistique à partir des données Insee (base tous salariés) qui permet de disposer de données fiables et comparables avec d'autres branches professionnelles ; sélection de « Professions et Catégories Socioprofessionnelles » soumise aux partenaires sociaux et entreprises (voir annexe).

2

Une estimation **via les investigations conduites** : nombre de techniciens AV dans les entreprises interrogées ; il s'agit forcément d'une limite basse puisque toutes les entreprises de la branche ayant des techniciens SAV n'ont pas répondu. Nous avons toutefois veillé à ce que celles ayant les plus gros effectifs soient dans l'échantillon

3

Une **estimation réalisée par Katalyse** à partir d'hypothèses au regard de l'activité et des produits distribués ; toutefois nous n'avons pas toujours l'activité précise des établissements et il n'y a pas de « règles » quant à la présence ou non de techniciens SAV en fonction de l'activité de l'entreprise, leur présence résultant aussi de la stratégie propre à chaque entreprise, cette estimation est plutôt une fourchette haute.

- Soit un nombre estimé de techniciens SAV dans la branche import export de **2 000 à 3 000 salariés**

- Les techniciens SAV représenteraient environ 4% des effectifs de la branche. Un chiffre cohérent avec le poids du métier de techniciens SAV dans d'autres branches professionnelles (Commerce de gros = 4% des effectifs).

1	Estimation 2022
Techniciens SAV branche import-export	1 960

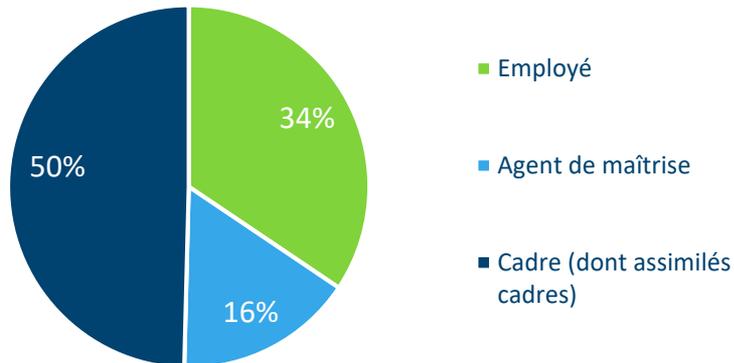
2	Total répondants
Nombre répondants avec Techniciens SAV	66
Effectif Techniciens SAV dans les entreprises interrogées	1 066

3	Estimation Katalyse
Nombre de Techniciens SAV	3 300

# Profil des techniciens SAV dans les entreprises de la branche

## Une forte représentation de profils cadres et assimilés

RÉPARTITION DES TECHNICIENS SAV PAR CATÉGORIE  
SOCIO-PROFESSIONNELLE 55 répondants



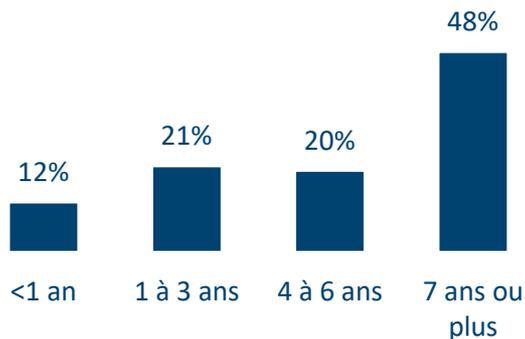
- Une **diversité de catégories socio-professionnelles** parmi les techniciens SAV, avec toutefois des profils **majoritairement cadres** (50 % des techniciens SAV sont cadres, contre 45 % des salariés de l'ensemble de la branche) ; lors des entretiens qualitatifs il a été précisé qu'il peut s'agir d'assimilés cadres.
- Une grande différence de CSP entre techniciens SAV, selon les secteurs et les équipements distribués :
  - Secteurs des matériels médicaux (86 %), des agroéquipements (75 %) et de l'électronique (64 %) embauchent majoritairement des profils cadres, ou assimilés cadres
  - A contrario, des entreprises de matériel de TP (58 %) ou de machines d'emballages (52 %) recrutent plutôt sur le statut employé
- Le poids du profil de cadres parmi les techniciens SAV est cohérent avec le profil de ces techniciens :
  - Au sein des établissements disposant de profils cadres, 61% des techniciens SAV ont plus de 7 ans d'expérience (et 20 % entre 4 et 6 ans).
  - Lors des recrutements, les entreprises indiquent chercher généralement des profils disposant d'au moins 2 années d'expérience, voire 5 ans.

## Profil des techniciens SAV dans les entreprises de la branche

### Une assez forte ancienneté des techniciens SAV dans les entreprises de la branche

#### Répartition par ancienneté moyenne dans l'entreprise

Sources : enquête en ligne, traitements Katalyse



53 répondants

- Les techniciens SAV ont une ancienneté dans leur entreprise plutôt forte avec **près de la moitié des techniciens SAV** qui sont dans l'entreprise depuis 7 ans ou plus.
- Ces chiffres sont cohérents avec le retour des entreprises interrogées : de nombreux techniciens SAV ont des carrières très longues dans la même entreprise, assurant ainsi leur parfaite connaissance des produits et des clients.
- Toutefois les entreprises vivent dans le même temps un turn over important de la part des personnes plus récemment employées à ces fonctions.

« Il y a toujours le cap des 5 ans à passer dans la fidélisation de nos salariés. Ceux-ci sont en recherche de promotion interne, et ce n'est pas forcément évident pour une société de notre taille. De plus, une partie de l'équipe n'a pas forcément envie d'évoluer, de devenir expert, manager ou autre, et une autre partie se pose la question de son développement, en étant sollicitée par la concurrence. »

**Equipements médicaux**

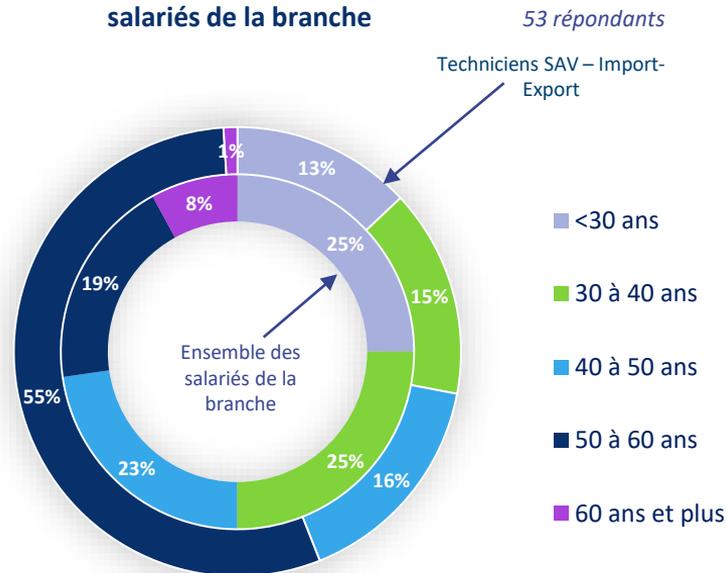
« Les salariés sont majoritairement très fidèles à l'entreprise. Nous avons une ancienneté moyenne de près de 30 ans. Le vrai problème posé est celui du renouvellement des équipes. »

**Equipements d'impression**

## Profil des techniciens SAV dans les entreprises de la branche

Une pyramide des âges a priori déséquilibrée vers les profils seniors (50 ans et plus), mais une réalité à nuancer

Répartition par âge des techniciens SAV et de l'ensemble des salariés de la branche



- Plus de la moitié des techniciens SAV de la branche import-export sont âgés de 50 ans et plus (56%), un net déséquilibre apparent en comparant au reste des salariés de la branche (33% âgés de 50 ans et plus)
- Une **problématique** de vieillissement des techniciens SAV **concentrée au sein de deux entreprises** du secteur des équipements d'impression (activité en baisse structurelle) et qui :
  - Captent la majorité des effectifs de technicien SAV du panel répondant (42 %)
  - Affichent un âge moyen particulièrement élevé, faute de renouvellement lors des dernières années (entre 54 et 58 ans environ d'âge moyen)
- Pour le **reste des répondants** (58% des effectifs de techniciens SAV), une **problématique peu, voire pas marquée** :
  - 21 % des techniciens SAV âgés de 50 ans et plus, soit 6 points de moins qu'en moyenne dans la branche
  - Un renouvellement important et un recrutement constant de nouveaux profils, entraînant un équilibre dans la pyramide des âges

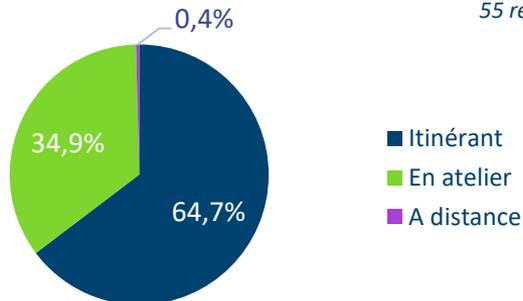
Sources : enquête en ligne, données DSN 2021, retraitements Katalyse

# Les conditions d'exercice du métier de technicien SAV dans la branche Import-Export (1/2)

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## RÉPARTITION DES TECHNICIENS SAV PAR CONDITION D'EXERCICE

55 répondants



- Des techniciens SAV qui **opèrent majoritairement en itinérance** : près de deux tiers d'entre eux (65 %), le reste opérant en atelier (35 %) : seules 2 % des entreprises disposent de techniciens dédiés aux interventions à distance (une personne dans l'entreprise)
- Un **rayon d'action principalement « multirégional » ou national (57 %)**, plus rarement international (11 % des cas)
- Toutefois, des entreprises qui ont souvent **plusieurs découpages territoriaux** sur lesquels les techniciens sont amenés à intervenir, en fonction des produits concernés, ou des niveaux d'expertise (voir exemples page suivante)
- Une **itinérance plus difficilement acceptée par les jeunes profils** et par les travailleurs seniors, mais qui reste néanmoins incontournable dans l'exercice du métier

Entreprises dont les techniciens opèrent	%
- uniquement en itinérance	29
- uniquement en atelier	42
- en itinérance et en atelier	27
- en itinérance et à distance	2

Si itinérant – rayon d'action	%
Département	7
Région	25
Plusieurs régions	19
National	38
International	11

« Tous nos techniciens sont globalement en itinérance, c'est toujours bien s'ils restent au contact des machines, et cela permet d'apprendre le travail. Toutefois nous adaptons les conditions et les profils plus seniors sont prioritaires pour se sédentariser. »

Equipements d'impression

# Les conditions d'exercice du métier de technicien SAV dans la branche Import-Export (2/2)



## Itinérance différenciée par type d'équipements

Niveau d'itinérance différencié, selon la **nature des équipements à maintenir** (ex. : gros équipements, au parc plus restreint et donc plus éclaté sur l'échelle du territoire, vs plus petits équipements, plus nombreux). Plusieurs organisations possibles, en général selon la taille, le niveau d'expertise des équipes et la complexité des équipements.

« En plus de nos équipes sédentaires, travaillant en atelier, nous avons deux niveaux d'itinérance : pour certains de nos équipements « simples », les techniciens sont itinérants mais rentrent chez eux le soir. Pour les équipements les plus complexes, nous disposons de seulement quelques techniciens, intervenant sur toute la France, se déplaçant parfois sur une semaine entière . »

**Equipements de traitement de l'eau**

## Itinérance différenciée par niveau d'expertise

Itinérance variable, selon l'organisation hiérarchiques des équipes et le niveau d'expertise des techniciens SAV : une équipe de techniciens de « niveau 1 », intervenant sur les pannes / problèmes les plus courants dans un périmètre donné, puis quelques experts « niveau 2 » ou « niveau 3 », référents sur un équipement ou un produit, pouvant intervenir sur toute la France, voire plus.

« Nous avons divisé notre rayon d'action en France en trois zones, avec un profil coordinateur responsable de chaque zone (dont l'interface client). Puis nous avons des profils qui assurent l'interface à une échelle plus régionale, et enfin nous disposons d'un expert technique national pour chaque catégorie de produits. »

**Equipements médicaux**

---

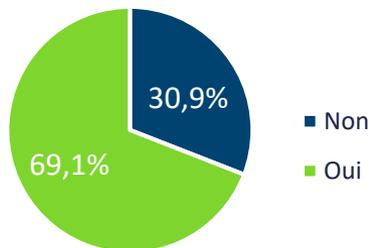
# 1. Quel état des lieux de la situation actuelle des salariés dans le métier de technicien SAV de la branche import-export ?

- Contexte - Le métier de technicien de maintenance : un métier en forte tension
- Profil des techniciens SAV aujourd'hui dans la branche
- **Difficultés actuelles et stratégiques RH**

# Des besoins de recrutement important ces 3 dernières années

## Un renouvellement d'une partie des techniciens SAV

Entreprises ayant fait face à des départs de techniciens SAV les 3 dernières années



55 répondants

- Des départs de techniciens et des enjeux de renouvellement qui concernent une majorité des entreprises de la branche (près de 70 % d'entre elles)
- Près du 1/3 des techniciens SAV en poste sont partis au cours des 3 dernières années au sein des entreprises de la branche employant ce type de profils
- Hors départs à la retraite, le turnover s'explique en grande partie par les conditions d'exercice du métier et en particulier l'itinérance.
- Ce turnover concerne principalement les profils récemment arrivés (plusieurs entreprises mentionnant le non-renouvellement des périodes d'essais, majoritairement pour des raisons d'inadéquation de profils : manque de compétences, problématique de l'itinérance pour le salarié...).
- Les entreprises se retrouvent ainsi avec une partie de leurs techniciens SAV âgés et présents dans l'entreprise depuis longtemps et donc expérimentés, et des nouveaux arrivants qui restent peu en emploi.

32 % taux de turnover constaté sur les trois dernières années

Principaux motifs de départ évoqués (par fréquence d'évocation)



« Nous devons avoir un turnover de 20 à 30 % chez les personnes récemment embauchées. Ce sont des profils qui n'étaient, au départ, pas les bons, ou bien qui se découragent du fait de l'organisation du travail (itinérance, manque de support...) »

Equipements de traitement de l'eau

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

# Des besoins de recrutement important ces 3 dernières années

## Une hausse des effectifs de techniciens SAV

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

55 répondants

- En parallèle du turn-over accentué ces 3 dernières années, **1/3 des entreprises indiquent avoir augmenté leurs effectifs de techniciens SAV** au cours des trois dernières années, dans un contexte de croissance de leur activité ;
- Cette tendance à la hausse masque toutefois des évolutions différenciées :
  - Certaines entreprises évoquent plutôt une baisse de leurs besoins ces dernières années avec plusieurs éléments explicatifs :
    - Diminution des produits distribués et nécessitant des activités de SAV (en particulier baisse sur certains équipements remplacés par des outils numériques, comme les impressions par exemple)
    - Hausse de la robustesse et de la fiabilité de certains équipements qui ont moins besoin d'intervention
  - D'autres au contraire ont accru leurs effectifs :
    - Principalement du fait du développement de l'activité (Ex. : forts investissements réalisés dans les équipements médicaux, développement du reconditionnement de produits informatiques)

**1/3 des entreprises ont accru leur nombre de techniciens SAV**

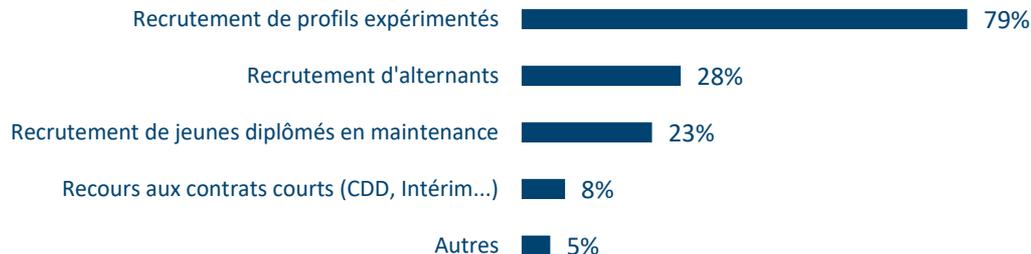
55 répondants

# Les profils recherchés pour le poste de Technicien SAV dans la branche

## Une priorité accordée aux profils expérimentés

### Voies de recrutement privilégiées pour le renouvellement des effectifs (plusieurs réponses possibles)

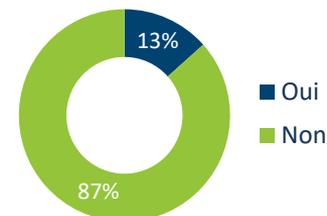
39 répondants



- Une voie de recrutement très majoritairement privilégiée : le **ciblage de profils expérimentés**, plébiscité par une grande majorité des entreprises de la branche (près de 80 %) pour plusieurs raisons :
  - Recherche fréquente de techniciens SAV « moutons à 5 pattes » disposant des compétences en mécanique, électronique, informatique... souvent non maîtrisées en sortie de formation initiale, nécessitant de longues périodes de formation au sein de l'entreprise
  - Un décalage perçu entre les compétences de profils débutants et les attentes du métier toujours plus fort ; a contrario, des profils expérimentés vite opérationnels
- **Faible recours à la mobilité interne** de la part des entreprises (seules 13 % d'entre elles) qui se fait par exemple depuis les postes de :
  - Techniciens sédentaires / atelier devenant itinérants
  - Magasiniers / Agents logistiques (plus occasionnellement)

### Recours à la mobilité interne pour augmenter ou renouveler les effectifs de techniciens SAV sur les 3 dernières années

52 répondants



« Nous ciblons des gens qui ont une connaissance d'équipements similaires à ceux que nous vendons et qui sont familiers avec les technologies. »

**Equipements médicaux**

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

# Les profils recherchés pour le poste de Technicien SAV dans la branche

## Zoom sur le recours à l'alternance

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

28% des entreprises envisagent de recourir à l'alternance pour leurs techniciens de maintenance

- Pour pallier ces difficultés, près de **30% d'entreprises** envisagent d'avoir recours à l'alternance (aujourd'hui seules 19% des entreprises disposent d'alternant dans ce métier).
- **Des entreprises qui appréhendent de manière très différente le recours à l'alternance** sur le métier de technicien SAV
  - Un certain nombre qui en a fait une **voie d'accès au métier privilégiée** car elle permet de former spécifiquement aux techniques et outils de l'entreprise, car cela assure une flexibilité.
  - Toutefois pour une majorité d'entreprises de la branche, l'alternance pour le métier de technicien SAV n'est pas une réponse satisfaisante ; plusieurs ont expérimenté le recours à des alternance avec des expériences non concluantes. Plusieurs raisons sont évoquées :
    - Des formations peu adaptées aux besoins des entreprises (voir analyse de l'offre de formation)
    - Des interventions se pratiquant souvent en autonomie et seul, peu compatible avec l'alternance
    - Les rythmes d'alternance peu compatibles avec la planification des interventions



### L'alternance dans le métier de technicien SAV

19 % d'entreprises employant des alternants sur le métier de Technicien SAV

« L'alternance est une voie privilégiée de recrutement, car cela nous permet de voir si le profil va coller ou non aux attentes de l'entreprise et du métier. »

**Matériels agricoles**

# Des difficultés de recrutement particulièrement fortes

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Niveaux de difficulté rencontrés lors des recrutements de techniciens SAV

47 répondants



■ Pas du tout ■ Pas tellement ■ Beaucoup ■ Enormément

- **90% des entreprises déclarent rencontrer beaucoup / énormément de difficultés** dans les recrutements de techniciens SAV, quand seulement **4 % d'entre elles n'en rencontrent aucune.**



« Les recrutements sont compliqués. Le métier d'agent de maintenance, l'électromécanique etc. n'attirent plus les jeunes, et nous faisons face à une forte concurrence des industriels pour les attirer. »

**Equipements d'impression**

# Des difficultés de recrutement particulièrement fortes

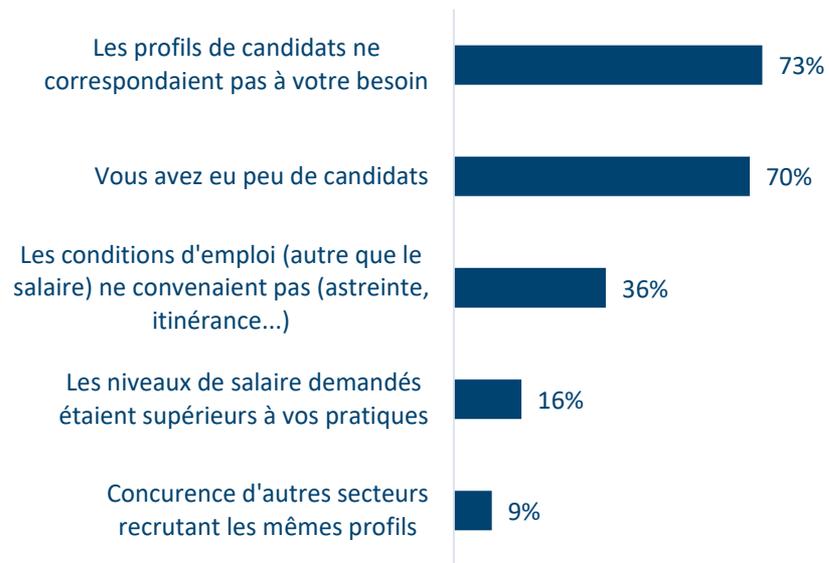
## Principaux motifs de tension

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

- Deux facteurs expliquent très largement ces difficultés : **l'inadéquation entre les profils ciblés et les postulants** (trois quarts des entreprises sont confrontées à ce problème), ainsi que le **faible volume de candidatures** (70% d'entre elles)
- Concernant **l'inadéquation des profils**, celle-ci découle notamment du faible nombre de candidatures, entraînant un élargissement des profils ciblés, qui ne répondent pas forcément aux attentes (diplôme, compétences...) mais également un décalage entre les attentes des candidats et les conditions proposées (itinérance, salaire...)
- Le faible nombre de candidats s'explique notamment par une **concurrence ressentie entre d'une part les entreprises d'un même secteur d'activité**, offrant parfois des conditions avantageuses (salariales, taille critique entraînant une moindre intensité des déplacements) et d'autres parts les **entreprises industrielles qui recrutent des profils similaires**, le tout mis en parallèle avec le **faible nombre de jeunes sortant de formations** orientées mécanique / électrotechnique

### Motifs de tensions (plusieurs réponses possibles)

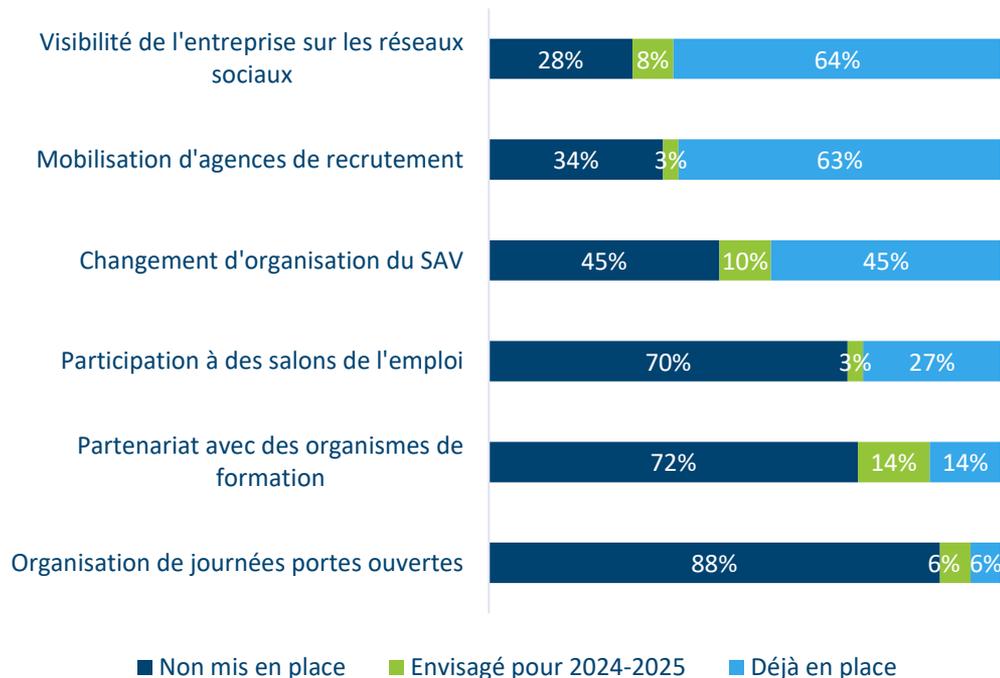
44 répondants



# Des actions mises en œuvre pour faciliter le recrutement

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Actions de recrutement mises en place lors des deux dernières années 44 répondants



- Face aux difficultés de recrutement, deux types d'actions envisagés prioritairement : **l'accroissement de la visibilité sur les réseaux sociaux** (campagnes de recrutement, diffusion d'annonces sur les plateformes...) et la **mobilisation d'agences de recrutement**, pour deux tiers des entreprises
- Certaines entreprises confrontées à des problématiques de recrutement entament des démarches plus lourdes, telle qu'une **réorganisation du service SAV** (changement des périmètres d'itinérance, du type d'intervention affecté à chaque technicien...) pour près de la moitié d'entre elles
- Certains cas d'entreprises **recrutent également une personne en charge des ressources humaines, dédiée au recrutement**
- Deux leviers très faiblement utilisés : les **partenariats avec les organismes de formation** (environ 15% des entreprises l'ont mis en place) et **l'organisation de journées portes ouvertes** (12 % seulement), solutions qui permettent aux jeunes diplômés et aux profils en reconversion de découvrir le métier et la vie au sein de l'entreprise



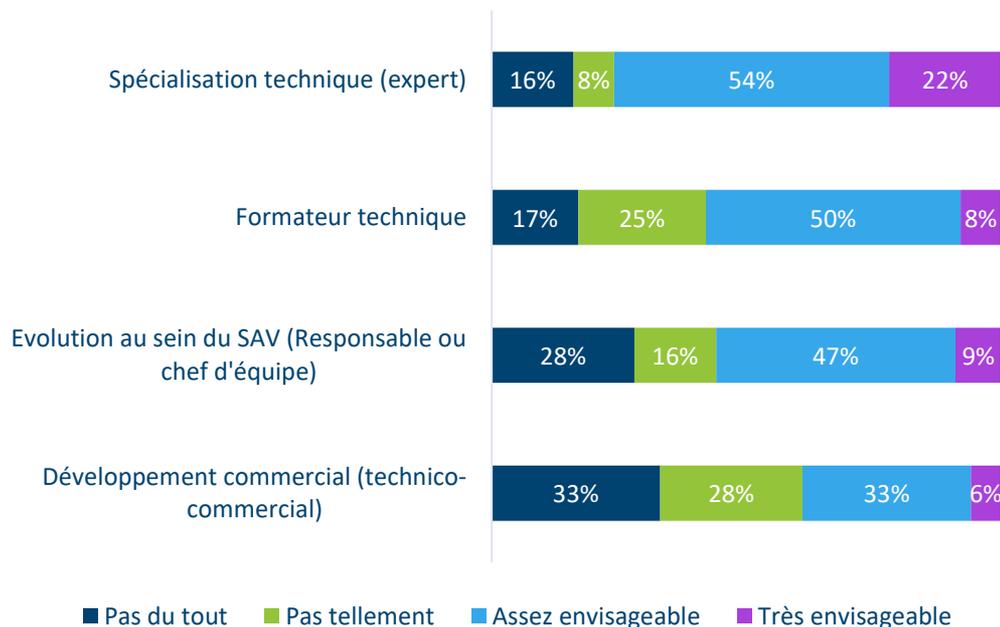
« Certaines actions comme les recrutements sans CV via les réseaux sociaux, alors que nous avons des métiers spécifiques qui impliquent des enjeux de sécurité sont un peu légères. »

Equipements de traitement de l'eau

# La mobilité professionnelle des techniciens SAV

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Évolutions des techniciens SAV envisagées dans les 5 prochaines années 43 répondants



- Une mobilité professionnelle plutôt bien envisagée, sur des **postes qui restent en phase avec le cœur de métier** : principalement une **spécialisation technique** (envisageable par 75% des entreprises) ou bien vers des postes de **formateur technique** ou de **responsable d'équipe SAV** (58 %)
- Ex. de spécialisation technique : **passage à un poste de technicien « de niveau 2 », à plus forte expertise** (« référent produit ») et un rayon d'intervention qui augmente (par exemple de régional à national) voire à **un poste de technicien « de niveau 3 », référent « groupe » ou « entité »** à dimension plus internationale (impliquant ensuite des besoins en formation particulier, orientés Soft Skills : anglais, pédagogie...)
- Evolution vers des fonctions de responsable ou de chef d'équipe moins évidentes pour les entreprises : besoins de formations spécifiques en management, manque d'appétence des profils « techniques » pour ces fonctions...

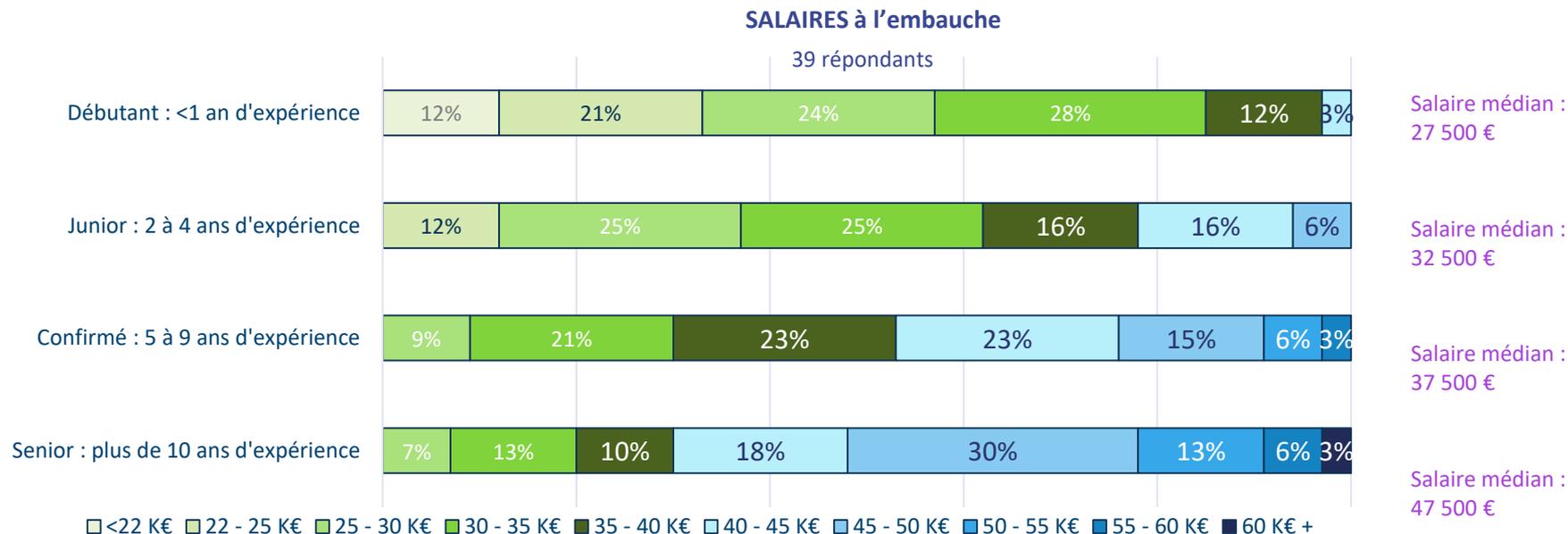


« Nous offrons des perspectives d'aller vers du management, mais de moins en moins de profils souhaitent évoluer vers ce rôle, impliquant parfois trop de responsabilités, de complications. »

**Equipements médicaux**

# Conditions salariales à l'embauche

## Une forte hétérogénéité des salaires



- Des fourchettes de salaire à l'embauche larges, et qui dépendent essentiellement de 3 critères :
  - Le **nombre d'année d'expérience** (les salaires médians selon l'expérience illustrent ce point)
  - Pour un même niveau d'expérience, le **profil de la personne** recrutée et notamment son niveau de formation (voir zoom page suivante)
  - Des différences qui peuvent également s'opérer selon la taille de l'entreprise ou sa localisation géographique (des territoires avec une « concurrence » d'autres secteurs d'activité avec une tendance à accroître les niveaux de salaire)

# Conditions salariales à l'embauche

Une forte hétérogénéité des salaires, plus relative chez les **débutants et les juniors...**

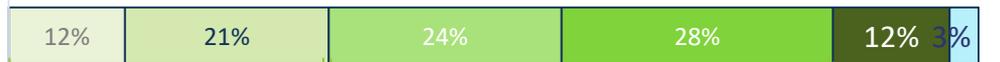


Des différences de salaires parmi les embauches de personnes peu expérimentées qui s'expliquent essentiellement par le profil recherché quant au niveau de formation.

## SALAIRES À L'EMBAUCHE

39 répondants

Débutant : <1 an d'expérience



### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 74 %**  
 Agents de maîtrise : **13 %**  
 Cadres : **13 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac Pro / Bac + 2**

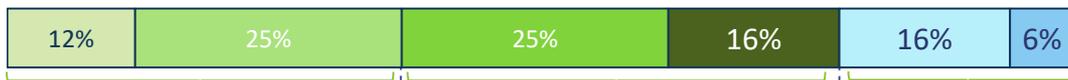
### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 27 %**  
 Agents de maîtrise : **19 %**  
**Cadres : 54 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac Pro / Bac + 2 / Bac + 3**

### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 9 %**  
 Agents de maîtrise : **13 %**  
**Cadres : 78 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac + 2 / Bac + 3**

Junior : 2 à 4 ans d'expérience



### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 82 %**  
 Agents de maîtrise : **10 %**  
 Cadres : **8 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac Pro / Bac + 2**

### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 17 %**  
 Agents de maîtrise : **21 %**  
**Cadres : 62 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac + 2 / Bac + 3**

### Profils des techniciens SAV actuels :

**Employés : 8 %**  
 Agents de maîtrise : **11 %**  
**Cadres : 81 %**  
 Diplômes principalement recherchés : **Bac + 2 à Bac + 5**

□ <22 K€ □ 22 - 25 K€ □ 25 - 30 K€ □ 30 - 35 K€ □ 35 - 40 K€ □ 40 - 45 K€ □ 45 - 50 K€ □ 50 - 55 K€ □ 55 - 60 K€ □ 60 K€ +

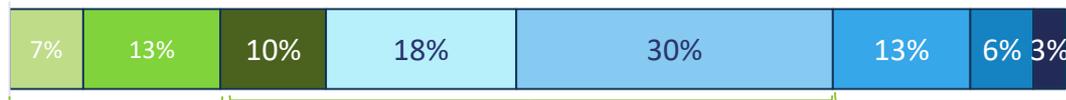
# Conditions salariales à l'embauche

Une hétérogénéité des salaires, plus marquée pour les profils les plus expérimentés

## SALAIRES À L'EMBAUCHE

□ <22 K€ □ 22 - 25 K€ □ 25 - 30 K€ □ 30 - 35 K€ □ 35 - 40 K€ □ 40 - 45 K€ □ 45 - 50 K€ □ 50 - 55 K€ □ 55 - 60 K€ □ 60 K€ +

Senior : plus de 10 ans d'expérience



20%

**Profils des techniciens SAV actuels :**

**Employés : 82 %**

Agents de maîtrise : 11 %  
Cadres : 7 %

Diplômes principalement cherchés : **Bac Pro / Bac + 2**

58%

**Profils des techniciens SAV actuels :**

**Employés : 23 %**

Agents de maîtrise : 26 %  
**Cadres : 51 %**

Diplômes principalement cherchés : **Bac + 2 / Bac + 3**

22%

**Profils des techniciens SAV actuels :**

**Employés : 23 %**

**Cadres : 100 %**

Diplômes principalement cherchés : **Bac + 2 à Bac + 5**



Une fourchette de salaires très variée pour les profils les plus expérimentés ; des différences qui s'expliquent par des profils recherchés différents (employés pour les niveaux de salaires moins élevés et cadres pour les plus élevés).

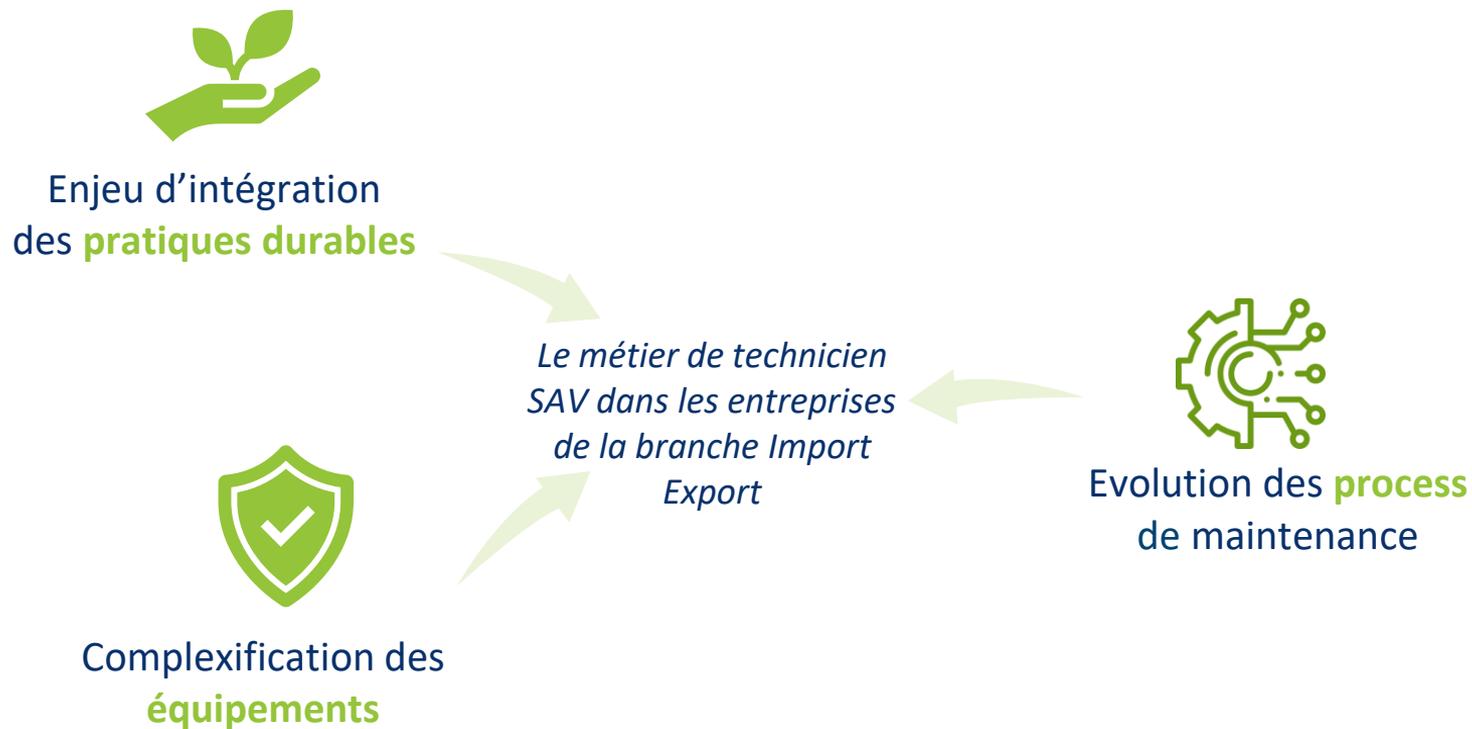
---

## 2. Comment évoluent les besoins en emplois et compétences du technicien SAV pour répondre aux enjeux à 5 ans ?

- Les évolutions à 5 ans et l'impact sur le métier de technicien SAV
- Les besoins en emplois et recrutement à 5 ans
- Synthèse des besoins en compétences

# Les évolutions du métier de techniciens SAV

3 principaux facteurs font évoluer le métier





- L'une des principales évolutions identifiées impactant le métier de technicien SAV est la **complexité plus grande des produits, équipements et solutions distribués** :
  - Intégration de technologies avancées : logiciels embarqués, équipements connectés via IoT (Internet des Objets), permettant la collecte de données en temps réel et la télémaintenance, évolutions technologiques (laser...)
  - Fonctionnalités avancées : automatisation, interfaces utilisateur plus sophistiquées...
  - Respect de normes de sécurité et de performance plus strictes
- Montée en compétences sur des nouveaux équipements intégrant des technologies nouvelles et spécifiques aux entreprises (laser...) génère une montée en compétences qui est plutôt le fait de formation continue par les fournisseurs mais qui nécessite une formation initiale solide.

## Traduction métier : connaissances / compétences

- L'intégration plus forte de **technologies numériques** dans les équipements distribués nécessitera que les techniciens SAV soient à l'aise avec :
  - Internet des Objets (IoT) : comprendre comment les équipements connectés fonctionnent et comment les dépanner,
  - Connaissances en électronique et informatique (les équipements modernes intègrent souvent des composants électroniques et des logiciels)
  - Compétences en diagnostic avancé (utilisation de logiciels de diagnostic et d'outils spécialisés pour identifier les problèmes)
- Des équipements plus complexes combinant **plusieurs technologies**, nécessitant de disposer d'un minimum de compétences sur celles-ci voire de disposer d'experts (mécanique, automatisme, hydraulique, pneumatique, laser...)
- Avec des équipements plus complexes, la **gestion de la documentation technique** et des connaissances devient cruciale :
  - Systèmes de gestion des connaissances : utiliser des systèmes pour partager et accéder facilement aux connaissances techniques.
  - Veille technologique : rester informé des dernières avancées technologiques et des meilleures pratiques dans le domaine.
- Les équipements complexes intégrant du numérique peuvent générer des **questions de cybersécurité**
- La complexification des équipements intégrant des interfaces utilisateurs simples génère un décalage de compétences plus grand entre le technicien SAV et l'utilisateur → compétence grandissante en communication orale, pédagogie, voire gestion des conflits.



- Autre facteur principal d'évolution de la pratique du métier de Technicien SAV : la digitalisation des processus de maintenance, et l'utilisation croissante de nouvelles technologies lors des interventions, notamment :
  - Le développement de la télémaintenance, permettant aux techniciens d'intervenir à distance dans le cadre des pannes les plus simples / de pannes n'affectant pas la partie « mécanique » des équipements
  - L'Intelligence Artificielle, permettant de réaliser un premier niveau de maintenance à distance, voire de déporter les premières opérations de maintenance chez le client
  - Dans une moindre mesure la Réalité Virtuelle
- A noter également, une légère tendance à intégrer dans les équipements complexes des « modules » ou « blocs » qui peuvent être changés et faire l'objet d'une réparation en atelier

### Traduction métier : connaissances / compétences

- Le **développement de la télémaintenance** fait évoluer les compétences des techniciens SAV :
  - Connaissance des plateformes et des logiciels de télémaintenance.
  - Aptitude à guider les clients à distance pour effectuer des réparations simples (communication).
  - Capacité à interpréter les données collectées par les équipements connectés pour diagnostiquer les problèmes.
- L'intégration de **l'Intelligence Artificielle** dans le métier de technicien SAV est pour l'instant peu ou pas appréhendés par les entreprises de la branche. Certaines conduisent des réflexions internes, mais il y a encore peu d'applications concrètes (les entreprises n'ayant pas encore investi dans ces outils). Deux principales applications sont envisagées : la maintenance prédictive (anticipation des pannes avant qu'elles ne surviennent, réduisant les temps d'arrêt) et optimisation des interventions (aide à l'analyse des pannes ou dysfonctionnements).



- La transition écologique **impacte le métier de techniciens SAV** à travers plusieurs aspects :
  - Les attentes plus fortes des clients sur la **réparabilité et la durabilité des produits** (impliquant une hausse plus importante du nombre d'interventions au cours de la durée de vie du produit)
  - Des attentes également sur la **réduction de la consommation énergétique** d'un équipement (avec parfois des interventions sur le produit, hardware ou software, pour optimiser sa consommation énergétique)
- Fort développement ces dernières années du **reconditionnement des produits** avec un nombre croissant d'acteurs se positionnant sur le segment
  - Des techniciens SAV amenés potentiellement à effectuer des opérations de reconditionnement (remise à neuf des équipements) plutôt que des activités de « simple » réparation

## Traduction métier : connaissances / compétences

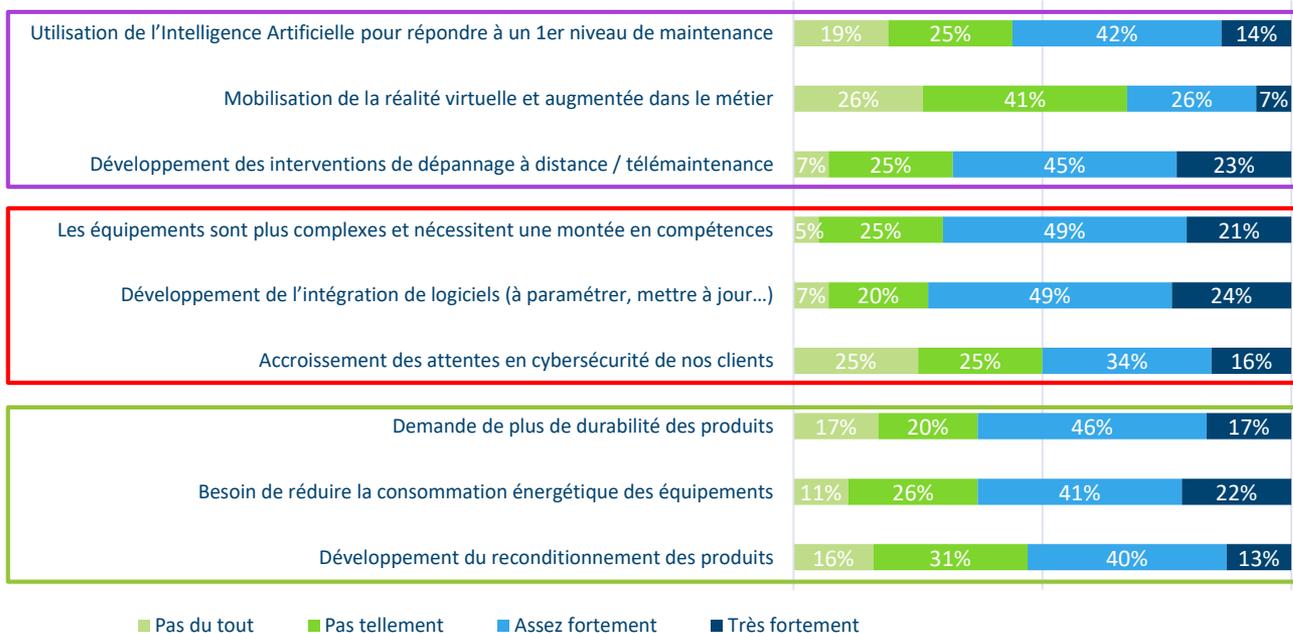
- Les attentes plus fortes des entreprises clientes sur la durabilité et la traçabilité de leurs produits ont des répercussions directes sur le technicien SAV, en première ligne lors des interventions :
  - **Compréhension de l'empreinte environnementale** d'un produit et des enjeux
  - Capacités de **communication et de pédagogie** pour l'expliquer au client
  - Capacités à **interpréter les données d'utilisation** d'un produit par le client, et le guider dans l'optimisation de sa consommation / de son utilisation

# Les évolutions du métier de techniciens SAV

## Perception des entreprises (1/2)

### FACTEURS IMPACTANT LE MÉTIER DE TECHNICIEN SAV DANS LES ANNÉES À VENIR

46 répondants



Équipement du technicien SAV

Evolution des équipements à installer / maintenir

Transition écologique

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

# Les évolutions du métier de techniciens SAV

## Perception des entreprises (2/2)

- L'ensemble des trois grandes familles de facteurs identifiées devraient globalement avoir un **impact important sur l'exercice du métier de technicien SAV** dans les années à venir et les entreprises sont très conscientes de ces évolutions. Excepté l'utilisation de la réalité virtuelle, **entre 50 et 75 % des entreprises jugent que l'impact de ces facteurs sera fort** (assez à très fortement)
- Parmi les **facteurs relatifs à la pratique du métier**, deux facteurs majeurs :
  - l'Intelligence Artificielle, aux conséquences encore indéfinies pour les entreprises,
  - la télémaintenance (notamment facteur d'attractivité pour limiter l'itinérance)
- **L'évolution des équipements à maintenir** est également identifiée, mais sans rupture nette (évolution continue de ces derniers, impliquant un besoin de formation auprès des constructeurs). Ces équipements sont plus complexes et intègrent notamment de façon quasi systématique des logiciels.
- Enfin, la question de la **transition écologique**, et les attentes plus fortes des clients, ayant un impact sur le métier de technicien



« Il y a une demande plus marquée de traçabilité des produits de la part des clients, et à terme le technicien SAV devra être en mesure de répondre aux questions des interlocuteurs sur l'empreinte carbone des produits par exemple. »

**Equipements médicaux**

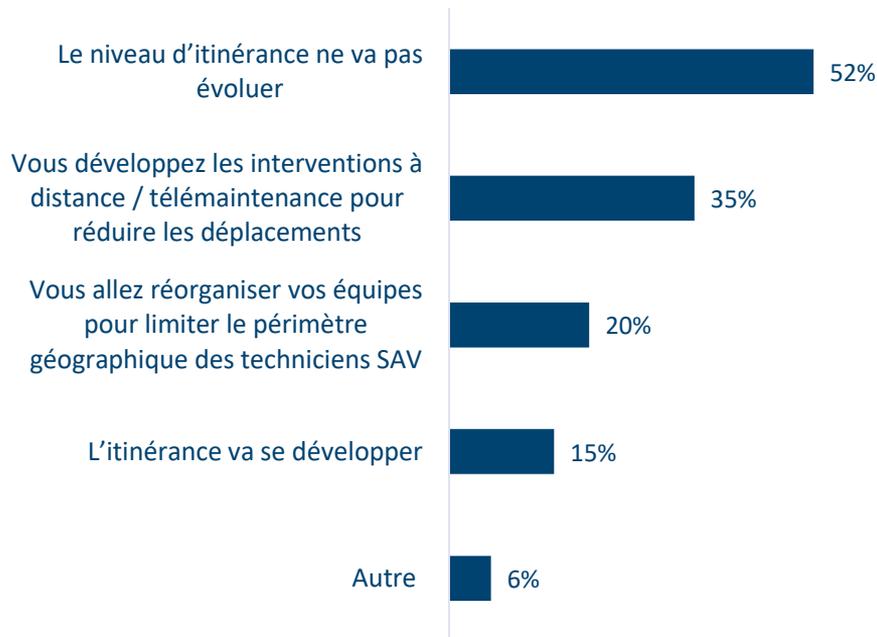
Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

# Focus sur l'évolution du niveau d'itinérance

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Évolution du niveau d'itinérance dans les 5 prochaines années (plusieurs réponses possibles)

46 répondants



- Il y a une prise de conscience des entreprises de la difficulté d'attractivité du métier, notamment due à l'itinérance des techniciens SAV, qui implique parfois de passer plusieurs jours à l'extérieur
- Pour autant, la réalité du métier fait face à la complexité à adopter une organisation différente : **plus de la moitié des entreprises interrogées n'envisagent ainsi pas d'évolution dans l'organisation des déplacements de leur équipe** (52%), voire anticipent un développement de l'itinérance (15 %)
- Pour aménager les conditions d'exercice du métier, **l'accent est mis prioritairement sur le développement de la télémaintenance** (plus du 1/3 des répondants), avant d'envisager une **réorganisation des équipes** (changement du périmètre d'intervention, embauches de techniciens supplémentaires, hiérarchisation)

« Nous avons conscience qu'aujourd'hui l'itinérance n'attire plus. Nous essayons de réduire les périmètres d'intervention, d'une part car la base de nos produits installés augmente, d'autre part car les ingénieurs techniques expriment l'envie de ne pas se déplacer et passer leurs nuits à l'extérieur. »

**Equipements médicaux**

---

## 2. Comment évoluent les besoins en emplois et compétences du technicien SAV pour répondre aux enjeux à 5 ans ?

- Les évolutions à 5 ans et l'impact sur le métier de technicien SAV
- **Les besoins en emplois et recrutement à 5 ans**
- Synthèse des besoins en compétences

# Des effectifs de techniciens SAV au sein de la branche qui devraient augmenter à 5 ans

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Evolution envisagée des effectifs de techniciens SAV à 5 ans

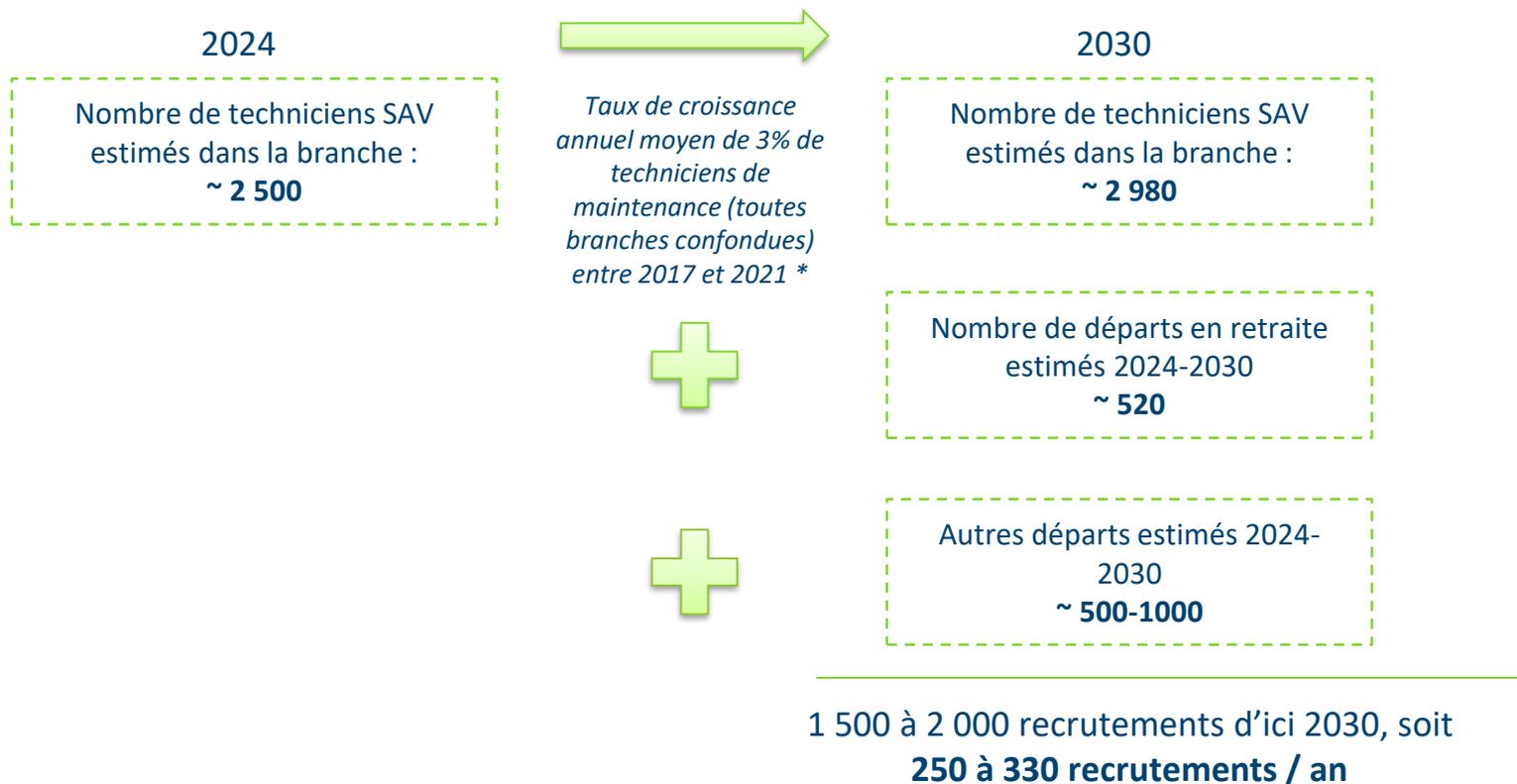
47 répondants



■ NSP ■ Forte baisse (<-10 %) ■ Baisse (-10 à - 2%) ■ Stabilité -2 à 2% ■ Hausse 2-10 % ■ Forte hausse (> 10%)

- À horizon 5 ans, les effectifs de techniciens SAV dans la branche import / export devraient augmenter : répartition globalement équitable entre les entreprises qui prévoient une stabilité de leurs effectifs (46 %), et celles anticipant une hausse (42 %)
- Des entreprises anticipent une hausse de leurs effectifs (elles concentrent un quart des effectifs de techniciens SAV de l'échantillon), dont certaines à forte concentration de techniciens SAV (de 30 à 50% de leurs effectifs). Ces hausses concernent une diversité d'entreprises positionnées sur des marchés en développement : reconditionnement informatique, matériel médical, agroéquipement...
- Quelques secteurs / segments d'activités affectés par une baisse d'activité et de besoins de techniciens SAV (ex. : activités d'impression) ; des entreprises qui concentrent de fortes proportions de techniciens SAV :
  - Baisse de l'activité et des ventes sur les équipements, matériel plus fiable nécessitant moins de maintenance...

# Estimation des besoins en recrutement



*\*Une concentration d'effectifs dans quelques établissements, une évolution qui dépend de la dynamique et de la stratégie de celles-ci*

# Les profils recherchés de techniciens SAV

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## ▪ Profils prioritairement ciblés :

- **Expérimentés** : majoritairement profils dotés d'au moins 2 ans d'expérience (ayant déjà eu l'occasion d'intervenir sur des équipements similaires)
- **Titulaires d'un BTS (bac+2)** : près de ¾ des entreprises cherchent des techniciens SAV titulaire de ce niveau de certification
- Disposant de **compétences multiples** :
  - Des compétences techniques : maîtrise de l'électricité / électronique et de compétences en mécanique, mais également une diversité d'autres compétences identifiées selon les produits (et une complexification des équipements qui rend de plus en plus nécessaire des compétences multiples : hydraulique, automatisme...)
  - mais également des soft skills et en particulier le relationnel et l'écoute client, pour un métier en première ligne lors des interventions

## ▪ Une tendance à accroître le niveau de diplôme ciblé :

- Si 20% des entreprises affirment rechercher des techniciens SAV niveau Bac pro, elles sont toutefois de moins en moins nombreuses (perception d'un niveau de compétences acquis insuffisant, des sortants de formation jeunes et insuffisamment matures)
- A l'inverse 32% des entreprises recherchent des bac +3 et 16% des bac +5

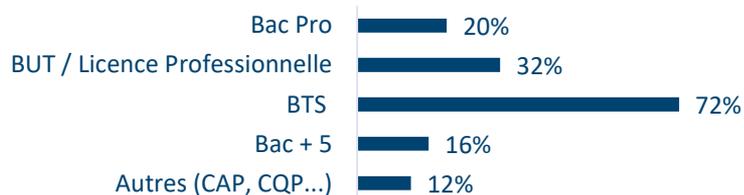
## Niveau minimum d'expérience recherché

26 répondants



## Niveau de diplôme recherché (plusieurs réponses possibles)

25 répondants



## Principales compétences recherchées

(par fréquence d'évocation)



Autres compétences mentionnées : hydraulique, matériel agricole, batteries lithium, chimie, pneumatiques, automatisme, autonomie, proactivité...

---

## 2. Comment évoluent les besoins en emplois et compétences du technicien SAV pour répondre aux enjeux à 5 ans ?

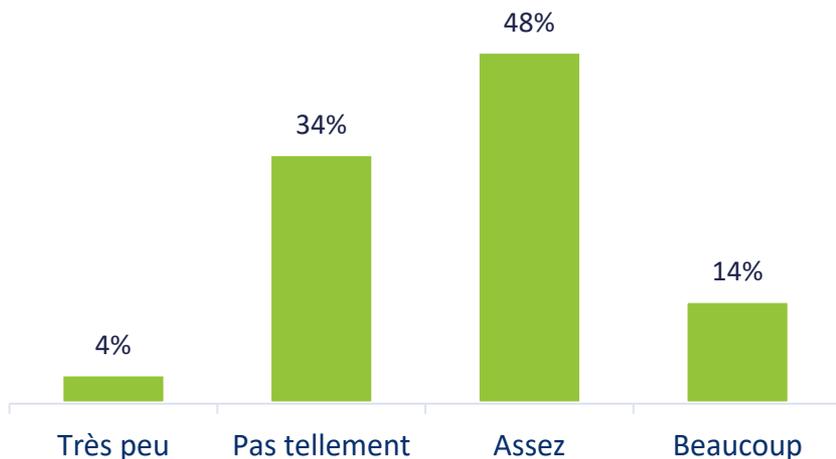
- Les évolutions à 5 ans et l'impact sur le métier de technicien SAV
- Les besoins en emplois et recrutement à 5 ans
- **Synthèse des besoins en compétences**

# Un besoin globalement identifié de monter en compétence

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Evolution des besoins en compétences dus aux évolutions prospectives (équipements, transition écologique...)

44 répondants



- Près de 2/3 des entreprises (62 %) jugent que les **évolutions technologiques**, mais également les **conditions d'exercice du métier et les contraintes environnementales** (attentes clients, mais aussi pression réglementaire) nécessiteront des **besoins d'évolution / d'acquisition de compétences** de la part des Techniciens SAV
- Des besoins en formation sont présents pour accompagner cette montée en compétences



« Le métier va de plus en plus « s'informatiser » avec l'intégration de la Réalité Virtuelle et de l'IA. Le niveau d'activité des techniciens va ainsi être remonté d'un cran, et il faudra une vraie expertise. Certains profils qui démontrent de l'intérêt pour ces sujets peuvent être accompagnés avec des formations complémentaires, voire suivre des formations de 18 mois pour travailler sur des systèmes complexes. »

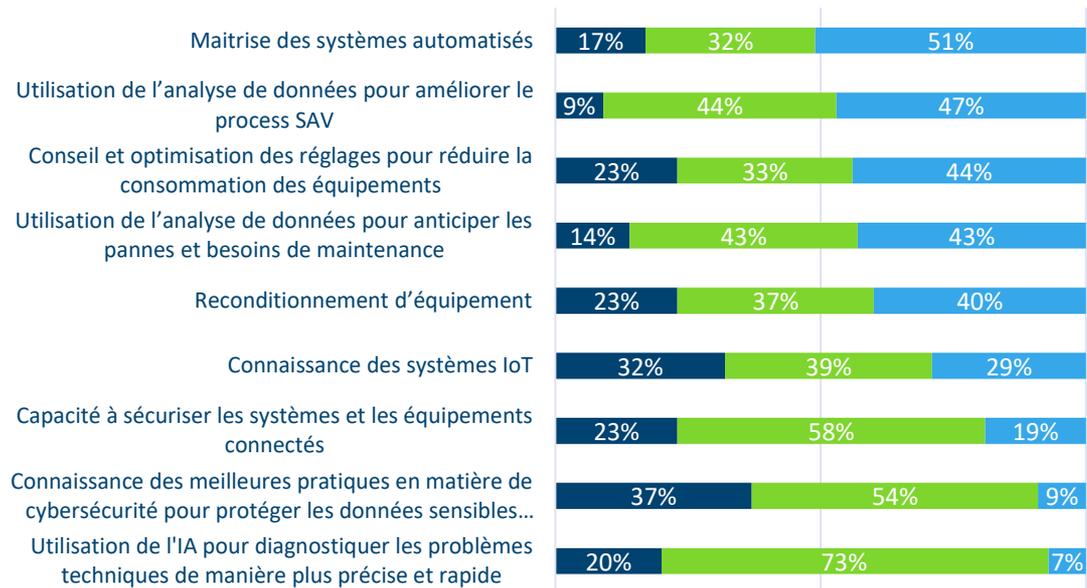
**Equipements d'impression**

# Un métier dont les **compétences** vont fortement évoluer

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

## Maitrise des compétences

45 répondants



■ Ne sont pas nécessaires ■ Nécessite une montée en compétence à 3-5 ans ■ Déjà Maîtrisées

- L'ensemble des compétences listées ci-contre majoritairement jugées nécessaires pour les techniciens SAV des entreprises de la branche : de 63 % pour les connaissances des bonnes pratiques de cybersécurité, à 91 % pour l'analyse de données
- Les technologies émergentes sont bien identifiées par les entreprises, elles impliqueront une montée en compétence dans les années à venir, particulièrement l'utilisation de **l'IA dans le diagnostic des pannes et problèmes techniques** (près de ¾ des entreprises jugent qu'une montée en compétence sera nécessaire dans les années à venir)

« Le métier de Technicien SAV va connaître une forte évolution, il faut donc faire évoluer les profils très rapidement. Nous restons très attentifs à ce qui peut impacter notre domaine : il y a notamment des groupes de travail sur l'IA, pour voir les applications possibles à date, et l'impact sur les métiers. »

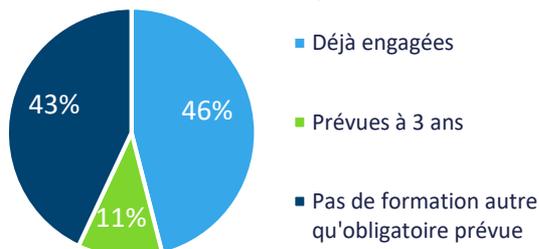
**Equipements d'impression**

# Des besoins de formations identifiés, principalement autour des évolutions produits

Sources : enquête en ligne, entretiens, retraitements Katalyse

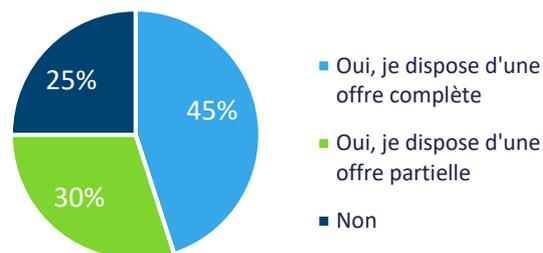
## Formations prévues auprès des techniciens SAV

44 répondants



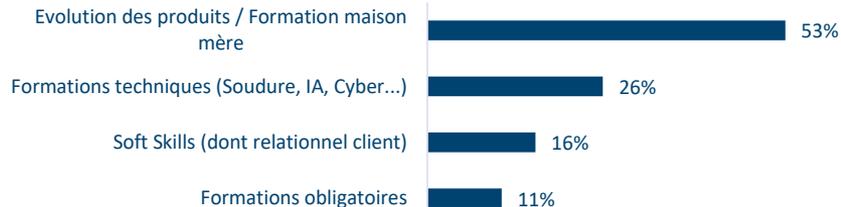
## Offre de formation interne pour répondre à ces sujets

44 répondants



## Thématiques de formation des techniciens SAV (plusieurs réponses possibles)

19 répondants



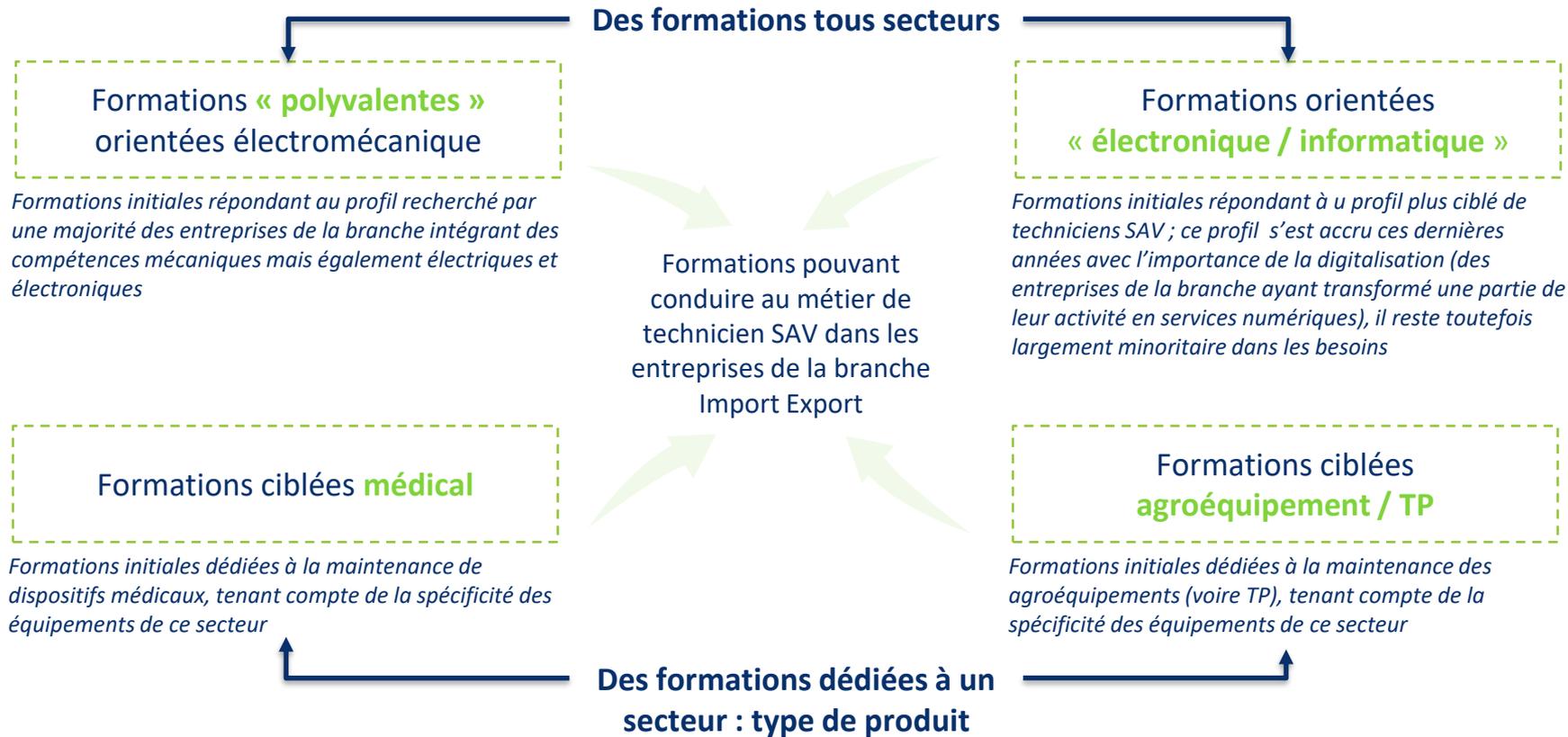
Exemples thématiques de **formation** nécessitant un **organisme externe** : **Soft Skills** (gestion de projet, pédagogie...), **Anglais**, **Habilitations** (CACES, électrique), **Techniques** (soudure, schémas électriques...)

- Près de la moitié des entreprises ont déjà engagé, ou prévu d'engager des formations à destination de leurs techniciens SAV dans les trois prochaines années, principalement sur des sujets produits (pour la moitié d'entre elles)
- Offre de formation interne majoritairement existante (de manière complète ou partielle, pour 75 % des entreprises) principalement du fait du recours quasi systématiques à la maison mère, pour la formation sur les produits de la marque
- Pour les formations nécessitant un recours aux organismes externes, on retrouve principalement celles orientées « soft skills », notamment pour des sujets de relation client, compétence critique pour des profils en première ligne lors des interventions

---

### 3. Quelle adéquation de l'offre de formation existante au regard des besoins prospectifs ?

## 4 types de formations initiales identifiées pour le métier de technicien SAV



# Adéquation des formations initiales avec les besoins des entreprises d'import export

Formations  
« polyvalentes »  
orientées  
électromécanique



Plus de 7 000 diplômés / an ;  
1/3 poursuivent leurs études

Formations les mieux adaptées dans leur contenu et correspondant à un maximum d'entreprises de la branche, malgré le ressenti d'un manque de compétences basiques en mécanique.

Un nombre relativement restreint de formations, une forte concurrence d'autres secteurs d'activité.

Des formations essentiellement accessibles en apprentissage, pratique encore peu répandue dans la branche pour les techniciens SAV

Formations  
orientées  
« électronique /  
informatique »



Plus de 10 000 diplômés / an

Formations initiales ciblées sur l'électronique / informatique qui correspondent bien à une petite partie des entreprises de la branche import-export ; beaucoup en effet expriment le besoin de formations intégrant des compétences mécaniques notamment

Formations  
ciblées **médical**



1 formation identifiée formant 170 diplômés par an

Un diplôme identifié répondant bien aux entreprises de la branche, mais seulement 170 diplômés par an recherchés par des entreprises de plusieurs autres secteurs (dont le dispositif médical)

Formations  
ciblées  
**agroéquipement**  
/ TP



< 2 000 diplômés par an dont 1 400 en niveau 5

Quelques formations bien adaptées aux entreprises intervenant sur les agroéquipements, en particulier les formations de niveau 5. Notamment, une formation apparaît particulièrement adaptée (307 diplômés dont 230 en alternance)

Voir détail de l'analyse en annexe

# Intégration des enjeux prospectifs dans les formations initiales

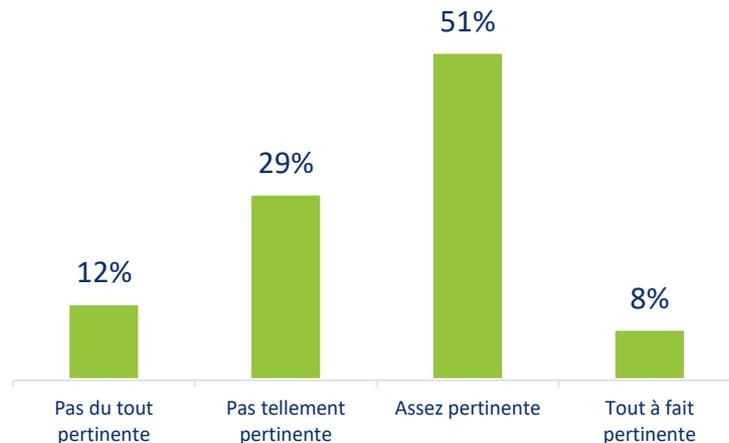
- On note une **bonne intégration des enjeux prospectifs dans les formations initiales identifiées**, une partie d'entre elles ayant été actualisées récemment et notamment :
  - Les enjeux de transition écologique : les réglages des équipements, la réparation... sont abordés dans de nombreuses formations
  - Les enjeux d'évolution d'équipements et de complexification des équipements sont bien intégrés dans les formations « polyvalentes », ainsi que dans les formations ciblées médical ou agroéquipement. L'intégration de l'intégration de plusieurs technologies telles que la mécanique, l'électricité, l'électronique, l'hydraulique, la pneumatique... est souvent évoqué. A noter toutefois que les sortants de formation ne sont pas, de fait, des experts dans chacun de ces domaines, et certaines entreprises expriment le niveau insuffisant sur des compétences, notamment en mécanique.
  - Les enjeux d'intégration d'outils numériques dans l'équipement du technicien de maintenance : les outils de type GMAO sont bien intégrés mais il est encore peu fait état de télémaintenance ou d'intelligence artificielle. Quelques formations de niveau bac +2/3 intègrent toutefois des notions d'analyse de données (pour identifier les anomalies).
- Les formations initiales abordent plus rarement la notion de « **relation client** » parmi les contenus de formation, celles-ci étant souvent orientées maintenance industrielle (et donc maintenance d'équipement en interne). Or c'est une spécificité importante du métier de technicien SAV et la compétence de communication est de plus en plus demandée par les entreprises.

# Adéquation de l'offre de formation initiale aux profils des techniciens SAV

## Perception des entreprises de la branche Import Export

- Si les entreprises de la branche peinent à recruter des techniciens SAV, elles sont toutefois une majorité (59%) à trouver que l'offre de formation initiale est pertinente pour répondre à leurs besoins. Il s'agit d'entreprises dans le secteur de l'agroéquipement ou nécessitant des profils électrotechniciens notamment. Cela ne signifie pas que l'offre ne répond pas à leur besoin mais les sortants de formation ne se dirigent pas forcément dans la branche.
- Au contraire 41% des entreprises trouvent que l'offre de formation est peu adaptée. On retrouve parmi ces entreprises notamment celles qui recherchent des profils électromécaniciens, les compétences en mécanique étant souvent jugées insuffisantes.

**Pertinence de l'offre de formation initiale**  
(quantitativement et qualitativement) *41 répondants*



---

## 4. Synthèse sur la situation actuelle et prospective du technicien SAV dans la branche Import Export

# Les techniciens SAV dans la branche Import Export aujourd'hui

**2 000 à 3 000**

techniciens SAV dans la branche Import-Export et commerce International  
(soit 4% des effectifs)



Les entreprises recrutant des techniciens SAV

**40%** des entreprises de la branche Import Export ont des techniciens SAV, essentiellement des sociétés d'importation et de distribution

**P**incipaux produits distribués par les entreprises ayant des techniciens SAV :



Profil des techniciens SAV dans la branche

**56%** ont 50 ans ou plus  
*(impact de 2 entreprises avec un nombre de techniciens SAV important et des moyennes d'âge élevées)*

**48%** sont dans leur entreprise depuis 7 ans ou plus

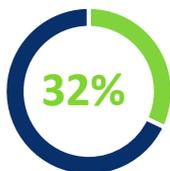
**65%** sont en itinérance

# Des difficultés de recrutement importantes



Des entreprises de la branche embauchant des techniciens SAV ont beaucoup ou énormément de mal à les recruter

## Principaux motifs de tension



Taux de turnover constaté ces 3 dernières années

**Itinérance** : 2eme cause de rupture de contrat (après le départ en retraite)

## Profils prioritairement ciblés :

- **Expérimentés** : au moins 2 ans d'expérience, ayant déjà eu l'occasion d'intervenir sur des équipements similaires
- **Titulaires d'un BTS (bac+2)** : près de  $\frac{3}{4}$  des entreprises cherchent des techniciens SAV titulaire de ce niveau de diplôme
- Disposant de **compétences multiples** :
  - Des **compétences techniques** : maîtrise de l'électrique / électronique et de compétences en mécanique, mais également une diversité d'autres compétences identifiées selon les produits (et une complexification des équipements qui rend de plus en plus nécessaire des compétences multiples : hydraulique, automatisme...)
  - Des soft skills et en particulier le **relationnel et l'écoute client**, pour un métier en première ligne lors des interventions

# Les techniciens SAV dans la branche Import Export en 2030

1 500 à 2 000 recrutements de techniciens SAV  
dans la branche Import-Export d'ici 2030, soit  
**250 à 330 recrutements / an**



## Enjeu d'intégration des pratiques durables

- Optimisation des réglages pour réduire la consommation des équipements
- Reconditionnement d'équipement
- Compréhension de l'empreinte environnementale d'un produit et des enjeux
- Capacités de communication et de pédagogie pour l'expliquer au client
- Capacités à interpréter les données d'utilisation d'un produit par le client, et le guider dans l'optimisation de sa consommation / de son utilisation



## Complexification des équipements

### 3 grands facteurs d'évolution impactant les connaissances / compétences du technicien SAV

- Connaissance des pratiques de cybersécurité pour protéger les données sensibles
- Capacité à sécuriser les systèmes et équipements connectés
- Connaissances en électronique et informatique
- Connaissances sur des technologies diverses (mécanique, automatisme, hydraulique, pneumatique, laser...)
- Gestion de la documentation technique et des connaissances, dont veille technologique
- Compétence en relation client, communication, pédagogie, voire gestion des conflits



## Evolution des process de maintenance

- Utilisation de l'IA pour diagnostiquer les pannes
- Utilisation de l'analyse de données pour anticiper les pannes et besoins de maintenance (en partie déjà maîtrisée)
- Connaissance des plateformes et des logiciels de télémaintenance.
- Aptitude à guider les clients à distance pour effectuer des réparations simples (communication)

# Adéquation des formations initiales avec les besoins des entreprises d'import export

Des formations tous secteurs

Formations « **polyvalentes** » orientées électromécanique

*Plus de 7 000 diplômés / an ;*

Formations adaptées dans leur contenu et correspondant aux besoins de nombreuses entreprises de la branche. Toutefois :

- Ressenti d'un manque de compétences mécaniques.
- Nombre relativement restreint de formations et forte concurrence d'autres secteurs d'activité.
- Des formations essentiellement accessibles en apprentissage, pratique encore peu répandue dans la branche pour les techniciens SAV

Formations orientées

« **électronique / informatique** »

*Plus de 10 000 diplômés / an*

Formations initiales ciblées sur l'électronique / informatique qui correspondent bien à une partie seulement des entreprises de la branche import export ; beaucoup en effet expriment le besoin de formations intégrant des compétences mécaniques notamment

Formations pouvant conduire au métier de technicien SAV dans les entreprises de la branche Import Export

Formations ciblées **médical**

Un diplôme identifié répondant bien aux entreprises de la branche, mais seulement 170 diplômés par an recherchés par des entreprises de plusieurs autres secteurs (dont le dispositif médical)

Formations ciblées **agroéquipement / TP**

Quelques formations bien adaptées aux entreprises de la branche intervenant sur les agroéquipements, en particulier les formations de niveau 5. Une formation notamment apparaît particulièrement adaptée (307 diplômés dont 230 en alternance)

Des formations dédiées à un type de produit

# Les besoins en **formation continue** pour les techniciens SAV



Des besoins en formation des techniciens SAV concernent les évolutions des produits et sont réalisés en interne ou par les maisons mères.

## Quelques besoins en compétences transverses

Compétences en lien avec la **relation client** (dont relation client à distance)

- Communiquer de manière claire et concise, en utilisant un langage adapté au niveau de compréhension du client.
- Gérer les situations de conflit et résoudre les problèmes de manière proactive et professionnelle.
- Maîtriser les outils de communication à distance (téléphone, email, chat, visioconférence, etc.)
- Guider les clients à distance pour effectuer des actions techniques ou des diagnostics.

Compétences et connaissances sur les sujets de **cybersécurité et sécurité des données**

- Connaissance des pratiques de cybersécurité pour protéger les données sensibles
- Capacité à sécuriser les systèmes et équipements connectés

Compétences et connaissances sur les sujets de **transition écologique**

- Compréhension de l'empreinte environnementale d'un produit et des enjeux
- Capacités de communication et de pédagogie pour l'expliquer au client

---

# Annexes

# Technicien de maintenance : un métier en tension

Source : DARES, les tensions sur le marché du travail en 2022 (<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/les-tensions-sur-le-marche-du-travail-en-2022>)



« Les tensions sur le marché du travail » est un document publié annuellement par la DARES et France Travail dans le but de mesurer, pour chaque métier (classés selon la nomenclature FAP\*) les tensions rencontrées sur le marché du travail

Le classement des métiers les plus en tension est ensuite réalisé à l'aide d'un indicateur synthétisant plusieurs variables, puis des indicateurs complémentaires viennent préciser les facteurs spécifiques de tension sur tel ou tel métier, le tout **discrétisé sur une échelle de 1 à 5** (1 = tensions et difficultés de recrutement très faibles ; 5 = tensions très fortes)

*\*Nomenclature des Familles Professionnelles, auxquelles les PCS (Professions et catégories socioprofessionnelles) sont ensuite rattachées*

## Un indicateur synthétique et six indicateurs complémentaires pour déterminer les tensions :

Indicateur principal intégrant **trois composantes** :

- Le rapport entre le flux d'offres d'emploi en ligne et le flux des demandeurs d'emploi inscrits à France Travail en catégorie A (30 % de l'indicateur)
- Le taux d'écoulement de la demande d'emploi (20 % de l'indicateur)
- La part des projets de recrutements anticipés comme difficiles (50 % de l'indicateur)

**6 indicateurs complémentaires** mesurant :

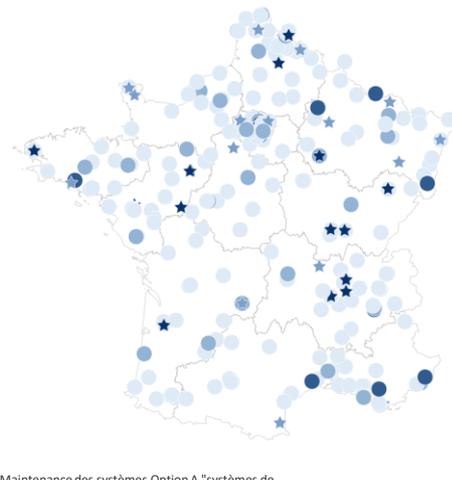
- L'intensité d'embauche (effet sur les processus de recherche et d'embauche de candidats, pouvant accentuer les tensions)
- Les conditions de travail contraignantes (% de salariés subissant des contraintes physiques, contraintes de rythme, répétitivité...)
- La non-durabilité de l'emploi (type d'emploi proposé, affectant l'attractivité et donc les tensions)
- Main d'œuvre disponible (nombre de demandeurs d'emploi en catégorie A recherchant ce métier au regard du nombre d'emplois dans le métier)
- Lien formation-emploi (niveau de difficulté d'accès au métier pour des personnes ne possédant pas la formation requise)
- L'inadéquation géographique (analysant la dimension spatiale des tensions sur le marché du travail)

# Les formations « polyvalentes »

## Identification et localisation

Nom de la certification	RNCP	Nombre d'admis	Dont alternants	% en emploi à 6 mois	% de poursuite d'étude
Bac Pro : MSPC Maintenance des Systèmes de Production Connectés	35698	1ere session en 2024			
TP Technicien supérieur de maintenance industrielle (niveau 5)	36247	248	majoritaires	45%	27%
BTS Maintenance des systèmes Option A "systèmes de production industrielle"	36968	2 876	2 301	S: 60% A: 80%	S: 30% A: 30%
BTS Maintenance des systèmes Option B "systèmes énergétiques et fluidiques"	36968	2 691	2153	S: 60% A: 80%	S: 38% A: 30%
BTS Maintenance des systèmes Option D "systèmes ascenseurs et élévateurs"	36968	1ere session en 2024			
BUT Génie Industriel et Maintenance : Parcours ingénierie des systèmes pluritechniques	35498	905	NC	NC	NC
LP Maintenance et technologie: systèmes pluritechniques	30092	558	NC	NC	NC

S : voie scolaire  
A : Apprentissage



- BTS Maintenance des systèmes Option A "systèmes de production industrielle"
- BTS Maintenance des systèmes Option B "systèmes énergétiques et fluidiques"
- BTS Maintenance des systèmes Option D "systèmes ascenseurs et élévateurs"
- ★ BUT Génie Industriel et Maintenance : Parcours ingénierie des systèmes pluritechniques
- ★ LP Maintenance et technologie : systèmes pluritechniques

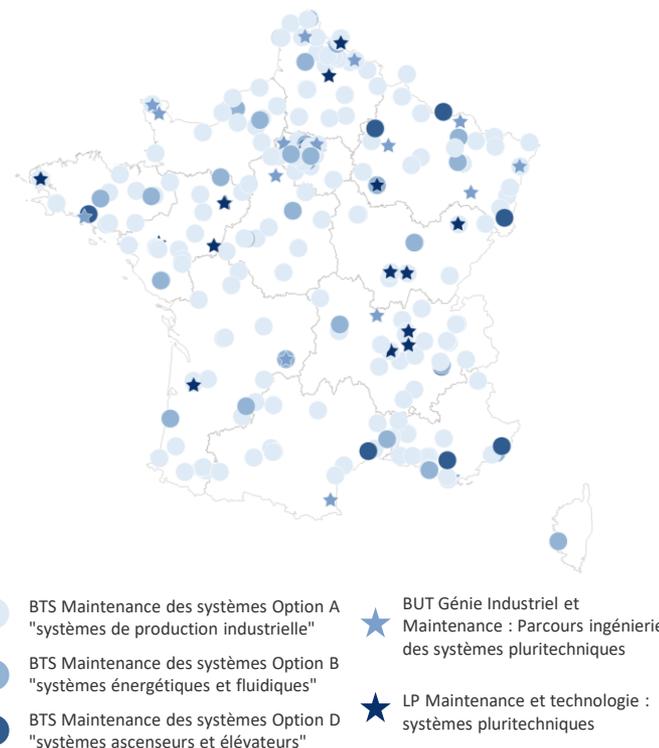
- 7 formations initiales « polyvalentes » identifiées pouvant conduire au métier de technicien SAV, avec des niveaux allant du Bac au Bac +3.
- Parmi elles, 3 formations ont été révisées récemment (bac Pro MSPC, BTS maintenance des systèmes option D et le BUT Génie Industriel et Maintenance)
- Des formations qui, dans leur majorité, privilégient l'alternance
- Il existe des titres professionnels de niveau 3 (CAP) ou (bac), ne correspondant pas au niveau attendu par les entreprises de la branche import export

# Les formations « polyvalentes »

## Identification et localisation

S : voie scolaire  
A : Apprentissage

Nom de la certification	RNCP	Nombre d'admis	Dont alternants	Alternants branche 2023	% en emploi à 6 mois	% de poursuite d'étude
Bac Pro : MSPC Maintenance des Systèmes de Production Connectés	35698	NC	NC	3	NC	NC
TP Technicien supérieur de maintenance industrielle (niveau 5)	36247	248	majoritaires	0	45%	27%
BTS Maintenance des systèmes Option A "systèmes de production industrielle"	36968	2 876	2 301	7	S: 60% A: 80%	S: 30% A: 30%
BTS Maintenance des systèmes Option B "systèmes énergétiques et fluidiques"	36968	2 691	2153		S: 60% A: 80%	S: 38% A: 30%
BTS Maintenance des systèmes Option D "systèmes ascenseurs et élévateurs"	36968	1ere session en 2024				
BUT Génie Industriel et Maintenance : Parcours ingénierie des systèmes pluritechniques	35498	905	NC	2	NC	NC
LP Maintenance et technologie: systèmes pluritechniques	30092	558	NC	3	NC	NC



A noter : en 2023 1 alternant dans la branche en TP Technicien de maintenance industrielle (niveau 4)

- 7 formations initiales « polyvalentes » identifiées pouvant conduire au métier de technicien SAV, avec des niveaux allant du Bac au Bac +3.
- Parmi elles, 3 formations ont été révisées récemment (bac Pro MSPC, BTS maintenance des systèmes option D et le BUT Génie Industriel et Maintenance)
- Des formations qui, dans leur majorité, privilégient l'alternance
- Il existe des Titres Pro de niveau 3 (CAP) ou (bac), ne correspondant pas au niveau attendu par les entreprises de la branche import export

# Les formations « polyvalentes »

## Adéquation avec les besoins des entreprises (1/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
Bac Pro : MSPC Maintenance des Systèmes de Production Connectés	Son titulaire est un professionnel polyvalent dont l'objectif principal est de limiter le taux de panne ou d'indisponibilité des systèmes (quel que soit le type d'anomalie : mécanique, électrique, pneumatique, hydraulique...)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation qui répond au besoin de polyvalence des techniciens SAV ;</li> <li>Toutefois un niveau bac Pro identifié par les entreprises comme souvent trop faible au regard des besoins → nécessité de compléter par un BTS (voir ci-dessous) ou par un Certificat de Spécialisation (CS) ; celui de technicien ascensoriste apparaît comme adapté pour une partie des entreprises de la branche</li> </ul>
TP Technicien supérieur de maintenance industrielle (niveau 5)	Réaliser la maintenance des éléments électromécaniques et d'automatisme, des éléments mécaniques et hydrauliques d'équipements industriels		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu de formation relativement adapté mais orienté « production industrielle » et non équipement ; des contextes d'intervention plutôt en équipe</li> </ul>
BTS Maintenance des systèmes Option A "systèmes de production industrielle"	Enseignements pluri-technologiques (électrotechnique, mécanique, automatique, hydraulique) pour détecter une panne, diagnostiquer les dysfonctionnements, établir le plan de réparation et assurer la remise en service de l'installation		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu de formation plutôt bien adapté aux besoins des entreprises de l'Import Export pour le technicien SAV ;</li> <li>Des formés qui s'orientent toutefois prioritairement dans d'autres secteurs que l'Import Export.</li> <li>Option D : intérêt d'apprendre à intervenir sur des systèmes de nouvelles technologies mais également plus anciens ; bonne appréhension de l'autonomie (apprendre à travailler seul, ce qui est moins le cas dans l'option A notamment).</li> </ul>
BTS MS Option B "systèmes énergétiques et fluidiques"	Option A : en contexte industriel		
BTS MS Option D "systèmes ascenseurs et élévateurs"	Option B : installation de type chauffage, climatisation, pompes à chaleur... Option D : zoom sur les ascenseurs		

# Les formations « polyvalentes »

## Adéquation avec les besoins des entreprises (2/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
BUT Génie Industriel et Maintenance : Parcours ingénierie des systèmes pluritechniques	Le programme apporte des connaissances et des compétences dans les techniques avancées de maintenance, l'utilisation des outils informatiques et la conduite de projet. Il est articulé sur un socle commun de matières scientifiques et technologiques : mathématiques, électricité, électronique, électrotechnique, mécanique, énergétique, métrologie et instrumentation, technologies de pointe (analyse vibratoire, thermographie infrarouge, ultrasons, capteurs), informatique appliquée (progiciels d'acquisition de données, de DAO-CAO-GMAO, réseaux, automates programmables, commande numérique, gestion informatisée).		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation complète intégrant différentes matières technologiques mais également l'analyse de données par exemple ;</li> <li>Un niveau bac +3 qui ne correspond qu'en partie aux besoins des entreprises de la branche import export et des salariés qui vont vouloir évoluer rapidement vers des postes de management (intégré au parcours de formation)</li> </ul>
LP Maintenance et technologie: systèmes pluritechniques	Plusieurs parcours de spécialisation possibles, dont certains pertinents avec des activités de la branche (ex. parcours maintenance hydraulique / gestion technique et économique des agroéquipements		Des parcours et spécialités ciblées selon les établissements de formation ; quelques parcours potentiellement pertinents pour les entreprises d'Import Export mais peu d'établissements proposant chacun des parcours

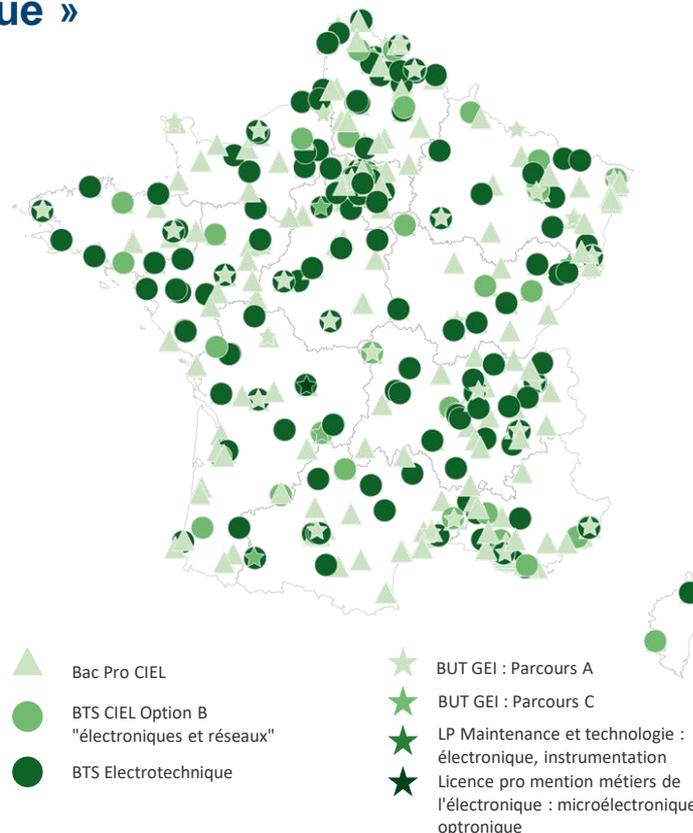
# Les formations ciblées « électronique / informatique »

## Identification et localisation

Nom de la certification	RNCP	Nombre d'admis	Dont alternants	Alternants branche 2023	% en emploi à 6 mois	% de poursuite d'étude
Bac Pro CIEL	37489	NC	NC	5	NC	NC
BTS CIEL	37391	2 866	NC	0	NC	NC
BTS Electrotechnique	35346	4 109	2 383	2	S: 37% A: 58%	S: 40% A: 27%
Licence pro mention métiers de l'électronique : microélectronique, optronique	30119	95	NC	1	NC	NC
Licence pro mention maintenance et technologie : électronique, instrumentation	30090	68	NC	2	NC	NC
BUT GEII Génie électrique et informatique industrielle Parcours A "Automatisme et informatique industrielle"	35408	3 116	2 181	1	NC	NC
BUT GEII Génie électrique et informatique industrielle Parcours C "Electronique et systèmes embarqués"	35409	NC	NC	0	NC	NC

A noter, 1 alternant dans la branche en 2023 dans le BUT GEII parcours Electricité et maitrise de l'énergie

- Nombre de formations relativement important ciblé sur « électronique et informatique » pour des besoins qui restent assez limités dans les entreprises de la branche ; ces formations n'intègrent notamment pas de compétences en mécanique qui reste souvent un fondamental pour les techniciens SAV.



# Les formations ciblées « électronique / informatique »

## Adéquation avec les besoins des entreprises (1/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
Bac Pro CIEL	Il forme à la réalisation et à la maintenance de produits électroniques. L'élève étudie les composants électroniques, les systèmes électroniques communicants, le paramétrage des équipements matériels et des logiciels, les appareils et mesures servant à vérifier une carte et/ou d'un système électronique communicant.		Une formation qui peut répondre aux besoins de quelques entreprises de la branche, comme celles ayant une activité de reconditionnement de produits informatiques
BTS CIEL	Option B (électronique et réseaux) : étude, conception, production intégration et maintenance de produits électroniques : maintenir et réparer des systèmes ou produits électroniques....		Une formation qui n'intègre pas de mécanique et ne correspond donc au besoin que de quelques entreprises
BTS Electrotechnique	Spécialiste des installations électriques « intelligentes », qui intègrent les technologies numériques, communicantes et les objets connectés au service des enjeux énergétiques		Une formation qui n'intègre pas de mécanique et ne correspond donc au besoin que de quelques entreprises ; formation plutôt orientée vers les secteurs de l'énergie, des bâtiments intelligents...

# Les formations ciblées « électronique / informatique »

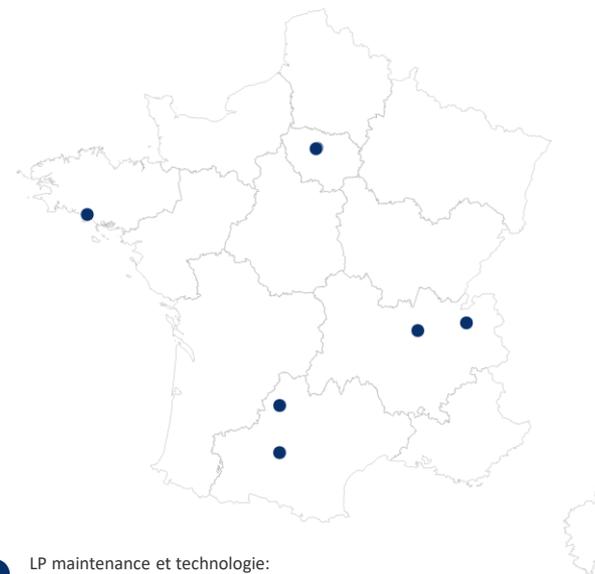
## Adéquation avec les besoins des entreprises (2/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
Licence pro mention métiers de l'électronique : microélectronique, optronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation au développement des cartes microélectroniques</li> <li>- Mise en œuvre le déploiement des systèmes microélectroniques et optiques</li> <li>- Maintenance des systèmes microélectroniques et optiques</li> <li>- Mesures, tests sur les systèmes et composants</li> </ul>		Formation pouvant répondre aux besoins très spécifiques de quelques entreprises de la branche
Licence pro mention maintenance et technologie : électronique, instrumentation	Utiliser en autonomie les techniques courantes dans les domaines de l'électronique, l'électrotechnique, l'automatique et le génie informatique (programmes pour automatismes et systèmes logiques industriels)		Des formations de bon niveau assurant l'autonomie des personnes mais qui n'intègrent pas de mécanique et ne correspondent donc au besoin que de quelques entreprises
BUT GEII Génie électrique et informatique industrielle Parcours A "Automatisme et informatique industrielle"	Concevoir, vérifier et maintenir la partie de génie électrique et informatique d'un système		
BUT GEII Génie électrique et informatique industrielle Parcours C "Electronique et systèmes embarqués"			

# Les formations ciblées« médical »

## Identification et adéquation

Nom de la certification	RNCP	Nombre d'admis	dont alternants	Alternants branche 2023	% en emploi à 6 mois	% de poursuite d'étude
LP maintenance et technologie: technologie médicale et biomédicale	30093	170	NC	0	90%	Très faible



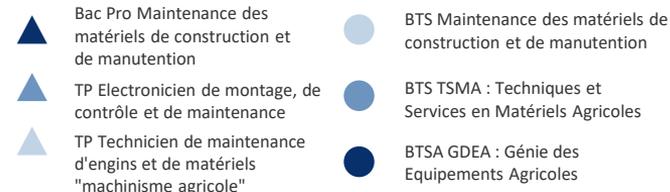
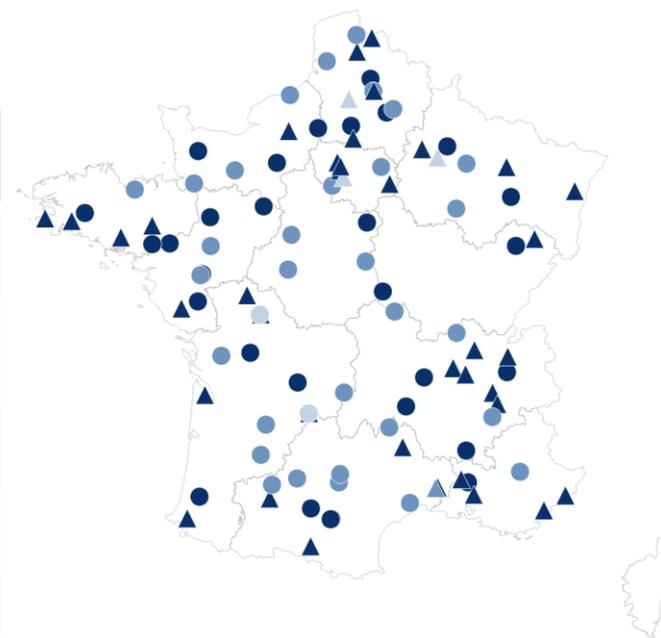
● LP maintenance et technologie: technologie médicale et biomédicale

Description	Adéquation	Commentaire
Cette licence professionnelle a pour objectif de former des techniciens dans le domaine de la maintenance et du contrôle qualité de dispositifs médicaux. Ce profil de métiers est adapté aux services biomédicaux des hôpitaux et cliniques, mais également aux sociétés de maintenance ainsi qu'aux constructeurs d'appareils biomédicaux.		Une formation très adaptée pour la maintenance d'équipements médicaux ; mais peu de formés par an, recherchés par une diversité d'entreprises.

# Les formations ciblées agroéquipement / TP

## Identification et localisation

Nom de la certification	RNCP	Nombre d'admis	dont alternants	Alternants branche 2023	% en emploi à 6 mois	% de poursuite d'étude
BAC PRO - Maintenance des matériels (option A, B ou C)	39327	493	217	1 (option C : espaces verts)	S : 26 % A : 44%	S : 55% A : 45%
TP - Technicien de maintenance d'engins et de matériels "machinisme agricole" (niveau 4)	39892	21	NC	0	100%	0%
TP - Technicien de maintenance d'engins et de matériels de chantier et de manutention (niveau 4)	39007	27	NC	0	NC	NC
BTS - Maintenance des matériels de construction et de manutention	38577	493	365	1	S : 53% A : 74%	S : 30% A : 16%
BTSA GDEA : Génie des Equipements Agricoles	39686	579	347	1	A : 60%	A : 27%
BTS TSMA : Techniques et Services en Matériels Agricoles	38191	307	230	0	S : 56% A : 75%	S : 31% A : 15%
TP Conseiller technique clientèle en agroéquipement (niveau 6)	37510	9	/	0	100%	0%



- Plusieurs formations identifiées du niveaux 4 à 6 (nous n'avons pas retenu les formations de niveau 3 – CAP, qui ne correspondent pas au niveau de compétences et d'autonomie attendu par les entreprises de la branche Import Export pour les techniciens SAV)

# Les formations ciblées agroéquipement / TP

## Adéquation avec les besoins des entreprises (1/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
BAC PRO - Maintenance des matériels (option A, B ou C)	L'élève acquiert les connaissances techniques nécessaires en mécanique, électricité, thermodynamique pour effectuer des travaux de maintenance ou de réparation sur des matériels agricoles ; il apprend à identifier les causes de dysfonctionnement des machines, en cas de panne, ainsi qu'à effectuer la maintenance périodique du matériel		Le technicien de maintenance, mécanicien de matériels agricoles réalise les différentes opérations de maintenance d'un parc de matériels agricoles. Formations dont le contenu est plutôt adapté mais dont le niveau de formation (niveau bac) semble insuffisant au regard des besoins des entreprises de la branche (en connaissance techniques ET en autonomie); les sortants de formations peuvent réaliser des opérations de maintenance mais encore insuffisamment réaliser des diagnostics
TP - Technicien de maintenance d'engins et de matériels "machinisme agricole » (niveau 4)	Le technicien de maintenance, mécanicien de matériels agricoles réalise les différentes opérations de maintenance d'un parc de matériels agricoles.		
TP - Technicien de maintenance d'engins et de matériels de chantier et de manutention (niveau 4)	Intervient sur l'ensemble des opérations d'entretien programmé, de maintenance préventive et de réparation ; font appel à des compétences sur des systèmes et des dispositifs combinant plusieurs technologies telles que la mécanique, l'électricité, l'électronique, l'hydraulique et la pneumatique, dont le pilotage est souvent assuré par des systèmes informatiques embarqués		Formations qui intègrent des compétences techniques en adéquation avec les entreprises de la branche Import Export positionnées sur les agroéquipements mais pas la connaissance des spécificités du secteur. Formations plus adaptées pour des entreprises de distribution d'équipement TP (peu présentes dans la branche)
BTS - Maintenance des matériels de construction et de manutention	permet d'accéder aux métiers de la maintenance et de l'après-vente des matériels et équipements de bâtiment et travaux publics (BTP) et de manutention (dont diagnostic, intervention...)		

# Les formations ciblées agroéquipement / TP

## Adéquation avec les besoins des entreprises (1/2)

Nom de la certification	Description	Adéquation	Commentaire
BTSA GDEA : Génie des Equipements Agricoles	Formation plutôt orientée sur la vente et le conseil que sur la maintenance		Des compétences en partie cohérentes avec les besoins des entreprises mais une formation plutôt orientée sur la vente et le conseil que sur la maintenance
BTS TSMA : Techniques et Services en Matériels Agricoles	Acquérir des compétences techniques dans les différents aspects de la maintenance, de la réparation, l'adaptation, le suivi des matériels de culture ou agricoles ainsi que des compétences en gestion et organisation après-vente.		Formation bien adaptée aux besoins des entreprises (mais 300 sortants de formation chaque année)