



# Hotliner / Hotlineuse (téléassistant / téléassistante en informatique)

Le ou la hotliner (téléassistant ou téléassistante) résout les problèmes informatiques du quotidien. Entre diagnostics rapides et conseils précis, il ou elle accompagne les utilisateurs en détresse pour remettre en marche, à distance, un appareil numérique parfois capricieux.

## SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

**Synonymes :** Chargé / chargée de support client, Téléconseiller / téléconseillère

**Secteurs professionnels :** Commerce et distribution, Informatique et réseaux

**Centre d'intérêt :** J'ai le sens du contact



© iStock.com

## Le métier

---

### Établir un diagnostic

Chaque prise d'appel répond à un rituel immuable. Lorsqu'un utilisateur ou une utilisatrice lance un SOS, première étape pour la *hotline* (téléassistance) : dresser un constat. Des questions filtres permettent de se faire décrire précisément le matériel utilisé et le problème rencontré. Le ou la hotliner (téléassistant ou téléassistante) commence par éliminer les causes les plus simples. Pour plus d'efficacité, il ou elle dispose d'une base de données qui recense les pannes les plus fréquentes et les moyens d'y remédier.

### Résoudre le problème

Selon la faisabilité technique, il ou elle guide point par point l'utilisateur ou l'utilisatrice dans les manœuvres à effectuer. Parfois, son intervention va jusqu'à "prendre la main", c'est-à-dire se connecter sur les ordinateurs des utilisateurs pour y effectuer directement les opérations nécessaires.

### Passer le relais

Un problème dépasse ses compétences ? Pas de panique ! Le ou la hotliner fait alors appel à des spécialistes : techniciens de maintenance, ingénieurs de téléassistance, administratrices de bases de données... Chargée des interventions techniques de premier niveau, la *hotline* peut jouer les courroies de transmission entre les utilisateurs et les techniciens spécialistes.

## Compétences requises

---

### Résistance au stress

Pour prendre en charge des dizaines d'appels par jour et garder son calme face à des interlocuteurs en tout genre, une bonne résistance au stress, du sang-froid et de la patience constituent le trio gagnant. Surtout quand, au bout du fil, la personne est énervée, voire agressive, qu'elle veut une réponse immédiate et qu'elle ne possède pas les termes adéquats pour expliquer ses soucis.

### Grande disponibilité

Faire preuve d'une bonne capacité d'écoute, d'une aisance relationnelle et, surtout, d'une grande disponibilité est essentiel. Qualités qui, lors du premier contact (à distance), détermineront souvent la rentabilité du service rendu. Pédagogue, le ou la hotliner doit comprendre et se faire comprendre.

## Réactivité et vigilance

Pour répondre le plus rapidement possible et de la façon la plus appropriée, le métier nécessite de bonnes capacités d'analyse. Connaître parfaitement l'environnement de ses clients ou de son employeur, le matériel et les logiciels utilisés est indispensable, tout comme se tenir au courant des évolutions.

## Où l'exercer ?

---

### Un large éventail d'employeurs

Constructeurs de matériels informatiques, éditeurs de logiciels, mais aussi fournisseurs d'accès à Internet, les employeurs sont légion. Le ou la hotliner peut travailler dans une entreprise possédant son propre centre d'appels ou dans une société de services spécialisée dans le suivi de clientèle.

### Une assistance à distance

Son rôle étant d'assurer la continuité du service offert aux utilisateurs, le ou la hotliner doit effectuer le maximum d'interventions à distance pour éviter l'envoi de techniciens sur place. Enchaînant les appels téléphoniques devant un ordinateur, il ou elle communique également via les courriels. En général, l'activité s'effectue sur une plateforme, au sein d'une équipe.

### Une permanence en continu

Les interventions de la *hotline* s'effectuent en priorité lors des phases d'installation et de mise à jour des produits, matériels et logiciels. Mais aussi le reste du temps ! Pour répondre aux demandes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, les professionnels peuvent être soumis à des horaires décalés, le soir ou le week-end.

## Les études

---

### Après le bac

2 ans pour préparer un BTS ou un DEUST dans le domaine informatique.

### bac + 2

[→ BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique option A informatique et réseaux](#)

[→ BTS services informatiques aux organisations option A solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux](#)

[→ BTS services informatiques aux organisations option B solutions logicielles et applications métiers](#)

[→ DEUST infrastructures numériques](#)

[→ TP technicien supérieur systèmes et réseaux](#)

## **bac + 3**

[→ BUT informatique parcours intégration d'applications et management du système d'information](#)

[→ BUT réseaux et télécommunications parcours cybersécurité](#)

[→ BUT réseaux et télécommunications parcours pilotage de projets de réseaux](#)

## **Emploi et secteur**

### **Un rôle stratégique**

Avec la diffusion croissante, la complexification et le renouvellement des systèmes et matériels informatiques, les services d'aide aux utilisateurs sont appelés à se renforcer. En première ligne, la *hotline* joue un rôle stratégique dans la représentation des entreprises, en termes d'image et de rapport au public. L'enjeu ? Une meilleure fidélisation des clients, de plus en plus demandeurs.

### **De futurs responsables**

Le métier est formateur et les perspectives d'évolution de carrière pour ces téléconseillers très spécialisés sont bonnes. Nombreux sont celles et ceux qui accèdent, après une formation, à des postes à responsabilités (chef ou cheffe d'équipe, superviseur ou superviseuse).

### **Secteur**

Ce métier peut être exercé dans tous les secteurs d'activité : agriculture ; BTP ; commerce et services ; énergie ; industrie.

**Commerce et distribution**

**Informatique et réseaux**

# Salaire du débutant \*

À partir de 1867 euros brut par mois.


\* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

## Pour aller plus loin

### Sur le web

[Numeum, syndicat patronal et organisation des professionnels du numérique](#) ↗

### Librairie



**PARCOURS**

### Les métiers de l'informatique

Paru le 26/09/2022  
Broché • 12,00 € ↗  
PDF • 8,00 € ↗

## Centre d'intérêt

[J'ai le sens du contact](#) →

## Autres métiers à découvrir

Technicien de maintenance en informatique

Gestionnaire de parc informatique

Administrateur de logiciels de laboratoire

Chargé des méthodes outils et qualité en informatique

Testeur en informatique