



Ingénieur / Ingénieure support

À la demande du client utilisateur, l'ingénieur support intervient en cas de problème informatique, qu'il soit logiciel ou matériel. Réactif, il pose un diagnostic et trouve une solution le plus rapidement possible, puis accompagne sa mise en oeuvre.

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 + 5**

Salaire débutant : **2580 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Ingénieur / ingénieure support applicatif, Ingénieur / ingénieure support technique

Secteurs professionnels : Édition, librairie, bibliothèque, Informatique et réseaux

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



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Poser un diagnostic

Prévenu en général par courriel ou par SMS, l'ingénieur support doit contacter le client au plus vite pour comprendre la nature de l'incident. Il fait alors une première vérification par téléphone pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une mauvaise utilisation ou d'un simple problème de branchement, par exemple. Après avoir écarté ces solutions, il pose un diagnostic précis sur la nature de l'incident, qu'il soit logiciel ou technique. S'il ne travaille que sur les problèmes d'application, on l'appelle ingénieur support applicatif.

Trouver une solution

Vient ensuite la recherche de la solution qui, en situation de crise, ne devra pas prendre plus de quelques heures. Grâce à son expérience et à un dialogue avec les équipes de développement, l'ingénieur support arrive à une ou plusieurs solutions possibles.

Suivre la mise en place

Il assiste ensuite le client dans la mise en oeuvre de ces solutions, ou les met en place lui-même. Le cas échéant, il forme les utilisateurs aux nouvelles fonctions. Grâce au suivi et à la gestion des problèmes, il contribue à l'amélioration des produits en faisant remonter les informations récoltées auprès des différents services (études, qualité, marketing...). Il doit aussi exercer une veille technologique pour rester performant.

Compétences requises

Écoute et efficacité

En première ligne face au client, l'ingénieur support doit avoir un très bon relationnel, le sens de l'écoute et une certaine fibre commerciale. Efficacité et diplomatie sont des qualités essentielles à mettre en oeuvre dans ce métier.

Zen mais réactif

Organisé et réactif, il doit savoir gérer les crises et rester calme en toutes circonstances. Bien que son travail puisse être stressant, il ne doit pas le laisser paraître. Ses capacités

d'analyse sont également essentielles.

Toujours branché

En plus de connaissances techniques générales, il connaît parfaitement les produits et services développés par son entreprise. Anciennes et nouvelles technologies n'ont pas de secrets pour lui car il doit être curieux et à l'affût des nouveautés et des évolutions dans son domaine.

Où l'exercer ?

Souvent au téléphone

L'ingénieur support, en fonction de son degré d'intervention et de l'entreprise qui l'emploie, peut intervenir uniquement par téléphone ou au contraire être amené à se déplacer souvent chez le client lorsqu'il s'agit de problèmes plus complexes ou s'il doit superviser une installation ou encore former des utilisateurs.

Avec l'aide d'une équipe

S'il intervient généralement seul, l'ingénieur support a derrière lui toute une équipe avec qui il est en communication régulière, à la fois pour la recherche de solutions, mais aussi pour analyser le retour des informations qu'il a récoltées auprès des utilisateurs.

Le relais de l'entreprise

À l'interface entre les utilisateurs et son entreprise, l'ingénieur support est le principal représentant de cette dernière. Il peut travailler en pôle de services avec plusieurs de ses homologues avec qui il peut échanger et partager son expérience.

Les études

Après le bac

Bac + 5 : diplôme d'ingénieur en informatique ; master mention informatique, mention réseaux et télécommunication...

bac + 5

→ [Diplôme d'ingénieur de l'École d'ingénieurs Denis Diderot de l'université Paris Cité spécialité systèmes informatiques embarqués](#)

→ [Diplôme d'ingénieur de l'École nationale supérieure des mines d'Alès de l'Institut Mines-Télécom spécialité informatique et réseaux](#)

[→ Diplôme d'ingénieur de l'École nationale supérieure d'informatique pour l'industrie et l'entreprise](#)

[→ Diplôme d'ingénieur de l'École nationale supérieure d'ingénieurs de Caen spécialité informatique](#)

[→ Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université d'Aix-Marseille spécialité informatique](#)

[→ Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université de Montpellier spécialité électronique et informatique industrielle](#)

[→ Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université Sorbonne Université spécialité électronique et informatique](#)

[→ Diplôme d'ingénieur d'EFREI Paris](#)

[→ Diplôme d'ingénieur IG2I de Centrale Lille Institut](#)

[→ Master mention informatique](#)

[→ Master mention réseaux et télécommunication](#)

Emploi et secteur

De bons débouchés

Entre la théorie et la pratique, il y a un monde ! L'ingénieur support est confronté à des problèmes que les équipes de développement n'ont pas toujours envisagés, ou à des utilisations particulières qui peuvent mettre à mal les logiciels et matériels de l'entreprise. Son rôle est donc incontournable, à tel point que les ESN (entreprises de services du numérique) ont développé des centres de services externalisés, souvent en province, uniquement pour gérer les incidents.

Employeurs multiples

Mais les ingénieurs support peuvent également trouver du travail directement chez les constructeurs informatiques, les éditeurs de logiciels, les entreprises industrielles ou les opérateurs, par exemple.

Vers l'encadrement ou le développement

Accessible aux techniciens ayant acquis de l'expérience ou aux ingénieurs débutants, ce poste peut ensuite mener vers des postes de développeur, de chef de projet ou de consultant fonctionnel par exemple. L'ingénieur support peut également encadrer ou superviser une équipe de techniciens.

Secteur

Édition, librairie, bibliothèque

Informatique et réseaux

Salaire du débutant *

À partir de 2580 euros brut par mois.

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

Pour aller plus loin

Sur le web

[Talents du Numérique, site d'information sur les formations et métiers 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

Chef de produit technique en informatique

Consultant en solutions intégrées

Architecte produit industriel

Ingénieur en électronique numérique

Ingénieur électronicien des systèmes de la sécurité aérienne (iessa)

