RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Ingénieur / Ingénieure support

À la demande du client utilisateur, l'ingénieur ou l'ingénieure support intervient en cas de problème informatique, qu'il soit logiciel ou matériel. Rapidement, il faut poser un diagnostic et trouver une solution, avant d'accompagner sa mise en œuvre.

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

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime les nouvelles technologies



© Alain Potignon/Onisep

Le métier

Poser un diagnostic

Dès qu'il ou elle est prévenu/e, l'ingénieur ou l'ingénieure support doit contacter l'entreprise cliente au plus vite pour comprendre la nature de l'incident. Il ou elle 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 ou elle pose un diagnostic précis sur la nature de l'incident, qu'il soit logiciel ou technique. S'il ou elle ne travaille que sur les problèmes d'application, on l'appelle ingénieur/e 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 ou l'ingénieure support arrive à une ou plusieurs solutions possibles.

Suivre la mise en place

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

Compétences requises

Écoute et efficacité

En première ligne face au client, l'ingénieur ou l'ingénieure 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 œuvre dans ce métier.

Calme et réaction

Organisé/e et réactif/ve, il ou elle doit savoir gérer les crises et rester calme en toutes circonstances. Bien que son travail puisse être stressant, il ou elle ne doit pas le laisser paraître. Ses capacités d'analyse sont également essentielles.

En phase avec les nouveautés

En plus de connaissances techniques générales, il ou elle connaît parfaitement les produits et services développés par son entreprise. Anciennes et nouvelles technologies n'ont pas de secrets pour ce ou cette scientifique car il ou elle doit faire preuve de curiosité et être à l'affût des nouveautés et des évolutions dans son domaine.

Où l'exercer ?

Souvent au téléphone

L'ingénieur ou l'ingénieure 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/e à se déplacer souvent chez le client lorsqu'il s'agit de problèmes plus complexes ou s'il ou elle doit superviser une installation ou encore former des utilisateurs.

Avec l'aide d'une équipe

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

Le relais de l'entreprise

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

Les études

Après le bac

Bac + 5 : diplôme d'ingénieur en informatique ; master metion informatque, 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 ou l'ingénieure support est confronté/e 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 ou l'ingénieure 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 €

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

J'aime les nouvelles technologies →

Autres métiers à découvrir

Technicien télécoms et réseaux

Hotliner (téléassistant en informatique)

Technicien de maintenance en

Gestionnaire de parc informatique

informatique

Administrateur de logiciels de laboratoire