

Ingénieur support / Ingénieure support

Ingénieur support applicatif/Ingénieure support applicatif, Ingénieur support technique/Ingénieure support technique



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.

 Statut d'exercice : **salaire**

 Niveau de formation requis : **bac + 5**

DESCRIPTION DU MÉTIER

Poser un diagnostic

Prévenu en général par e-mail 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.

EMPLOI ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Salaire

Salaire du débutant

A partir de 2580 euros brut par mois

Intégrer le marché du travail

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.

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

Le métier est accessible à des techniciens expérimentés ou à de jeunes diplômés de niveau bac + 5 dans le domaine informatique.

Bac + 4 ou 5	Durée standard	En France
Master mention informatique	2 ans	Dans 147 établissements
Master mention réseaux et télécommunication	2 ans	Dans 20 établissements
Master mention création numérique	2 ans	Dans 12 établissements
Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université de Montpellier spécialité électronique et informatique industrielle (Polytech)	3 ans	Dans 2 établissements
Diplôme d'ingénieur IG2I de Centrale Lille Institut	5 ans	Dans 2 établissements
Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université Sorbonne Université spécialité électronique et informatique (Polytech)	3 ans	Dans 2 établissements
Diplôme d'ingénieur de l'École d'ingénieurs Denis Diderot de l'université Paris Cité spécialité systèmes informatiques embarqués (EIDD)	3 ans	Dans 1 établissement
Diplôme d'ingénieur d'EFREI Paris	3 ans	Dans 1 établissement
Diplôme d'ingénieur de l'École polytechnique universitaire de l'université d'Aix-Marseille spécialité informatique (Polytech)	3 ans	Dans 1 établissement
Diplôme d'ingénieur de l'École nationale supérieure d'informatique pour l'industrie et l'entreprise (ENSIIE)	3 ans	Dans 1 établissement
Diplôme d'ingénieur de l'École nationale supérieure d'ingénieurs de Caen spécialité informatique (ENSICAEN)	3 ans	Dans 1 établissement

Sources : Onisep 05.2025 ©Gorodenkoff Productions OU-Stock.adobe.com