

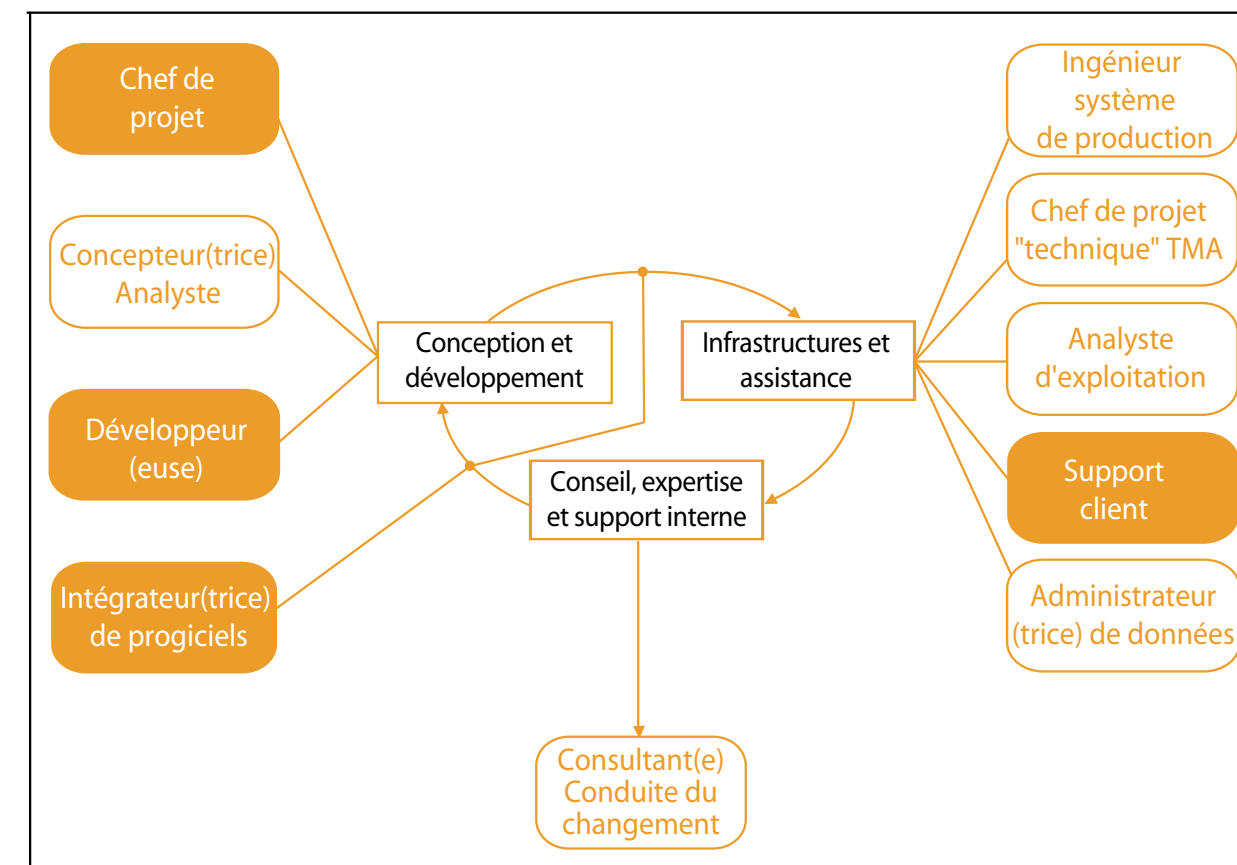
Les métiers de l'informatique

	Emploi intérimaire			Proportion d'intérimaires dans l'emploi total
	2005	2015	Evolution 2005-2015	
■ Employé(e)s et opérateurs(trices) de l'informatique	3 897	4 391	1,2%	0,8%
■ Technicien(ne)s de l'informatique	2 377	2 904	2,0%	0,2%
■ Ingénieurs de l'informatique	337	431	2,5%	0,0%

Source : CREDOC



Métiers de l'informatique



Support client

Le métier aujourd'hui

Autres appellations du métier

- Assistance technique de niveau 1
- Assistant(e) support logiciel
- Support hot line
- Assistant(e) hot line
- Assistant(e) de télé-maintenance
- Help desk
- Assistant(e) support client

Description synthétique du métier

Le(la) support client apporte une assistance technique, il(elle) est chargé(e) de gérer et de traiter, le plus souvent par téléphone ou par e-mail, l'ensemble des problèmes rencontrés par les utilisateurs notamment lors des phases d'installation et de mises à jour de produits, de matériels divers aux sites Internet en passant par les logiciels.

L'organisation découpe souvent l'assistance technique en deux premiers niveaux, le niveau 1 étant centré en priorité sur la résolution des incidents liés à la continuité et à la qualité de service. Le(la) support client travaille pour le compte d'un fournisseur, un fabricant, un éditeur ou un prestataire de service. Il contribue à l'image de l'entreprise et à la fidélisation des clients.

Accès au métier

Le métier est généralement accessible à partir d'un niveau bac à bac +3. Le bac +2 de type BTS ou DUT informatique est apprécié. Selon les produits, des certifications mises en place par les éditeurs ou les constructeurs sont requises.

Activités actuelles

Activités communes

- Assister les clients par téléphone
- Diagnostiquer les causes du dysfonctionnement décrit par les clients
- Apporter des solutions simples
- Orienter vers un technicien spécialisé (support de niveau 2)
- Assurer le suivi de son activité (reporting, statistiques...)


Activités spécifiques

- Se déplacer chez les clients pour certains dysfonctionnements


Conditions particulières d'exercice


- L'activité au téléphone est importante et doit être menée en parallèle du travail sur écran.
- Selon l'organisation du travail retenue, le support hot line peut être amené à se déplacer chez les clients.
- L'activité de support technique est généralement décomposée en deux niveaux : le premier niveau généraliste traite les cas simples, il oriente vers un second niveau pour les problèmes particuliers. Un troisième niveau d'expertise peut exister au niveau de la gestion des cas complexes.
- L'activité est parfois réalisée en horaires décalés voire en 3x8.


Les compétences d'aujourd'hui à demain


Savoirs 
■ Avoir des connaissances spécialisées liées au hardware


Savoirs de l'action 
■ Dépanner les systèmes


Savoirs 
■ **Disposer de connaissances sur les caractéristiques des logiciels, matériels**
■ Avoir des bonnes bases en anglais technique (lire des instructions ou rechercher de l'information sur internet)

Savoirs de l'action 
■ **Répondre rapidement et efficacement aux demandes**
■ **Suivre les normes, méthodes, outils et procédures afin de diagnostiquer le problème du client et apporter une solution**
■ **Suivre les procédures et analyser les résultats de la recherche**
■ **Pouvoir faire un diagnostic en étant polyvalent dans les domaines matériel, logiciel, réseau**
■ **Avoir une réflexion structurée et méthodique dans son diagnostic**
■ Entretenir une veille sur les nouveautés technologiques
■ Savoir rendre compte et rédiger des compte-rendus

Comportements professionnels 
■ **Résister au stress du fait des contraintes temporelles et des pointes d'activité**
■ **Détenir un sens relationnel développé afin de gérer les relations téléphoniques avec les clients**
■ **Avoir des qualités de patience afin de faire face à des clients souvent en difficulté et énervés**
■ **Ecouter et reformuler dans une relation téléphonique**
■ **Etre réactif dans la recherche de solution**
■ **Montrer à l'utilisateur que le problème est pris en charge immédiatement**
■ S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies
■ Vulgariser les informations techniques et s'assurer de la bonne compréhension des informations par le client



Savoirs 
■ Maîtriser l'anglais oral
■ **Perfectionner ses connaissances sur les réseaux**
■ **Disposer de méthodes liées à la sécurité des données**
■ **Posséder les caractéristiques des nouveaux services ou nouvelles offres en matière de transport d'information : badge, caméra de surveillance, téléphonie IP (Internet Protocol)...**

Savoirs de l'action 
■ **Renforcer sa méthodologie de recherche afin d'effectuer un diagnostic rapide**
■ **Standardiser son questionnement**
■ **Analyser des données dans un environnement complexe, avec des interactions fortes entre les différents produits**
■ **Contribuer à la capitalisation d'expérience**









Comportements professionnels 
■ Etre sensible aux exigences liées à la sécurité des données : vol, destruction et indisponibilité des informations
■ Acquérir des qualités pédagogiques à mettre en œuvre dans les explications données aux clients
■ S'adapter à des profils d'utilisateurs très variés entre les particuliers et les professionnels

Demain





Données-clés

	Evolution 2007 - 2015	Explications
 Effectifs		- Sous réserve de l'offshoring - Allongement des plages horaires, performance des entreprises liées à la qualité de leurs échanges technologiques. - Elargissement des utilisateurs : de l'entreprise au particulier
 Part ETT		Standardisation des modes opératoires Organisation en centres d'appels pour le support de premier niveau

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologies		- Développement des espaces de travail virtuels - Importance des techniques de télé-maintenance - Développement des réseaux en très haut débit et systèmes sans fil
 Qualité / Sécurité		Procédures standardisées, exigences fortes de sécurisation des process
 Relation clients		- Compréhension des nouvelles méthodes de travail (nomadisme, système collaboratif). - Renforcement des exigences de réactivité - Adaptation au profil des particuliers et aux utilisateurs professionnels
 Management		Reporting des activités vers les niveaux d'assistance 2 et 3

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Evolution à la hausse de bac à Bac +2 généralisé
 Exigences	Renforcement des certifications exigées par les éditeurs ou les constructeurs
 Langues	- Maîtrise de l'Anglais technique mais de communication également - Augmentation des demandes de personnes trilingues pour des entreprises multinationales
 Conditions de travail	Moins de déplacement, de plus en plus d'activité réalisée par des techniques de télé-intervention

Evolution des activités d'ici 2015

Développement de la télé-intervention

Les déplacements seront de plus en plus limités du fait des exigences liées à la diminution des coûts et au renforcement des besoins de réactivité. Les équipements évoluent et sont en grande majorité télé-administrables.

Diminution de l'activité de dépannage

Le dépannage physique est de moins en moins important. La tendance va vers le remplacement et des échanges standards de pièces détachées. Le support client a besoin de compétences de généraliste en hardware mais il ne doit plus être « un bon dépanneur ».

Déport de service offert de l'entreprise au particulier

Les nouveaux services et offres vont se populariser. Ils vont atteindre rapidement les particuliers. Le support client va devoir s'adapter à des profils d'utilisateurs très diversifiés, entre des clients « novices » et des clients « expérimentés ». Le premier diagnostic sera dans certaines situations très difficile à obtenir de la part de l'utilisateur. La localisation du dysfonctionnement devra se faire à distance. La pédagogie dans la relation au client sera nécessaire.

Les formations d'aujourd'hui...

Formations d'accès au métier et d'évolution professionnelle

METIERS	DOMAINES DE FORMATION	RECONNAISSANCES
Formations d'accès au métier		
Support client	Accessible à partir d'un niveau Bac avec une formation spécifique à la maintenance mais de plus en plus Bac+2 de type BTS ou DUT informatique (option réseau par exemple)	BTS ou DUT
Formations d'évolution professionnelle au sein du métier		
Technicien(ne) support (niveau 2)	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience pratique complétée par des formations réalisées par les éditeurs (CISCO, 3Com, Microsoft, Oracle, SAP, opérateurs et fournisseurs Internet...) - Formations sur place mais également E-learning à distance proposé (cours théoriques et tests virtuels) ; durée de quelques jours à 2 mois 	Certifications par thèmes (migration vers une nouvelle version de système d'exploitation, d'un serveur,...)
Responsable support client (plateforme)	<ul style="list-style-type: none"> - Formations pour maîtriser les techniques de reporting, les démarches de qualité, etc. - Formation au management et à la coordination avec une pédagogie par jeux de rôle, simulations, études de cas... 	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Expert(e) avec une spécialisation (ou assistance client de niveau 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Cursus long dans un domaine de spécialisation (sécurité, architecture réseau, messagerie...) - Durée : de 2 à 6 mois par modules - Formation dans un établissement d'enseignement : cursus bac + 3 en alternance 	Certification éditeur Licence ou licence professionnelle
Formations d'évolution professionnelle au sein du domaine informatique		
Chef de projet technique	Obtention d'un niveau Bac + 3 (en alternance par exemple) ou équivalent Formation longue en conduite de projet	Bac + 3 Attestation délivrée par l'organisme de formation
Administrateur(trice) de données	Formation sur la modélisation des données en plus d'une bonne connaissance d'un domaine fonctionnel	Attestation délivrée par l'organisme de formation
Technico-commercial(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Formations sur la rédaction de proposition, la négociation commerciale - Acquérir des bases en gestion de projet 	Attestation délivrée par l'organisme de formation

... à demain

Formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations communes aux métiers de l'informatique

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Anglais parlé, lu et écrit	Communiquer en langue anglaise à l'intérieur des équipes ou avec les clients (une autre langue en plus constitue un avantage pour les entreprises multinationales)	Labos de langue, immersion

Formations communes communes au domaine de l'exploitation et de l'assistance

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Nouveaux services ou nouvelles offres en matière de transport d'information	Téléphonie Internet Protocol, badge, caméra de surveillance	Modules de courte durée
Méthodologie de recherche, effectuer un diagnostic	- Analyser des données dans un environnement complexe et les interactions entre les produits - Effectuer un diagnostic rapide	Formations modulaires des constructeurs, certifications par cursus
Réseau	Se perfectionner sur ses connaissances réseau et les principaux dysfonctionnements	Formations modulaires constructeurs, certifications par cursus
Sécurité des données informatiques	- Etre sensibilisé aux méthodes et aux exigences en matière de sécurisation des échanges - Acquérir les méthodes liées à la sécurité du réseau	Formation théorique couplée à des études de cas pratiques

Formations spécifiques au métier de support client

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Organisation et procédures d'assistance	Connaître l'organisation et standardiser son mode d'assistance	Formation interne et sur le tas, supports décrivant les modes opératoires
Relations avec les clients	S'adapter à des profils de clients très variés (particuliers, entreprises), savoir décrire le problème de manière pédagogique	Formations relationnelles courtes (jeux de rôle, gestion des conflits, présentation orale...)