



TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT

Les plombiers du numérique



Ce qui me plaît ? La diversité des tâches et travailler avec des équipes du monde entier !

MES QUALITÉS

- **Patience et pédagogie** : pour savoir guider des personnes qui ne connaissent pas toujours l'informatique à travers les technologies.
- **Sens du service client**
- **Compétences techniques** : bonne maîtrise des outils informatiques (systèmes d'exploitation, logiciels, réseaux) pour savoir les expliquer.
- **Résolution de problèmes** : pour analyser la situation présentée par le client et trouver rapidement des solutions.

QU'EST-CE QUE JE FAIS ?

Je suis **un peu comme un plombier**, mais pour les systèmes numériques.

Dans un cas comme dans l'autre, **des personnes rencontrent un problème technique et appellent**. Le côté **humain du métier** est important : on conseille et rassure.

Tantôt il est **possible d'établir un diagnostic**, de les **guider à distance** et de résoudre la difficulté, tantôt il faut **se déplacer sur site**.

Là où les plombiers vont réparer et entretenir des installations sanitaires, je vais **m'occuper des systèmes numériques** (ordinateurs, réseaux, logiciels, etc.).

À la fin, l'équipement est (en général) **à nouveau fonctionnel !**



TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT

Les plombiers du numérique



QUELLES ÉTUDES J'AI FAITES ?

J'ai un diplôme de niveau **Bac+2 (ou +)** comme par exemple un **BTS SIO**, une **licence professionnelle Métiers de l'informatique** avec une spécialisation adaptée ou encore un **BUT Réseaux et télécommunications**.

Mon métier est accessible en premier poste.

COMBIEN JE GAGNE ?

Dans tous les métiers, le salaire dépend de là où je vis (notamment Paris ou région), du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise, du niveau d'études ou des expériences (stages, jobs étudiants), etc.

Technicien support **débutant**, je peux gagner de **22 à 28 000€ bruts/an** (soit ± de 1 429 à 1 770€ nets/mois).

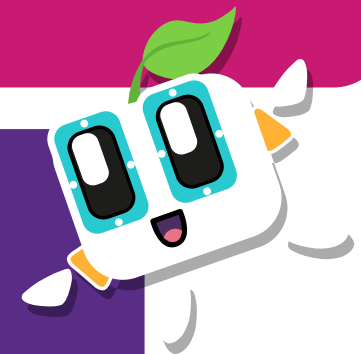
DANS QUEL CONTEXTE JE TRAVAILLE ?

J'exerce le plus souvent **depuis le service informatique** de l'entreprise qui m'emploie, **en support à mes propres collègues**. **Santé, industrie, éducation ou télécommunications** sont autant de secteurs qui ont fréquemment leur propre service support.

Les **entreprises de services du numérique (ESN)** proposent également des offres de maintenance et support à leurs clients. Ça peut impliquer d'aller **sur le terrain** ou d'intervenir dans un **centre d'assistance en ligne**. Je peux aussi être **mon propre patron** ou « freelance ».

Dans 90 % des cas (selon l'entreprise et les tâches à accomplir), **je peux télétravailler**.

Les outils de visioconférence et de partage d'écran facilitent le développement du télétravail même si j'exerce souvent depuis le bureau. Je peux aussi être amené à **me déplacer sur site** pour effectuer des réparations ou des installations de matériel.





TECHNICIEN / TECHNICIENNE SUPPORT

Les plombiers du numérique



UN MÉTIER QUI A DU SENS

La transformation numérique est en marche dans tous les secteurs. En aidant à résoudre une panne internet, à accéder à un service, à configurer un smartphone ou à récupérer des données perdues, je **permets aux entreprises et aux individus de s'adapter à ces changements et de ne pas être exclus des progrès** que peuvent apporter ces nouvelles technologies.

VERS QUELS MÉTIERS JE PEUX ÉVOLUER ?

Développeur, Technicien Systèmes et réseaux ou Community manager. Et, après quelque temps et/ou en me formant : Responsable de service maintenance (pilotage d'une équipe de techniciens supports), Responsable sécurité de l'information, Chef de projet informatique...

LES + DE MON MÉTIER

- La **satisfaction personnelle** d'avoir pu aider quelqu'un, que ce soit un collègue ou un client.
- **L'apprentissage continu** : même si certains cas se répètent, je suis confronté à des situations variées qui me permettent de progresser techniquement et humainement.

LES – DE MON MÉTIER

- Les problèmes informatiques peuvent être urgents et complexes et faire **monter la pression**.
- Certains utilisateurs peuvent être difficiles à satisfaire.

Découvrir d'autres métiers [ICI](#)

