

RESPONSABLE DU SOUTIEN LOGISTIQUE INTEGRE

- **Synonyme(s)** : ingénieur(e) soutien logistique / Integrated Logistic Support (ILS) manager / responsable SLI
- **Famille(s) ROME** : Électronique et électricité
- **Discipline(s)** : informatique / électronique
- **Centre(s) d'intérêt** : convaincre, négocier / concevoir, utiliser des technologies industrielles de pointe
- **Fonction(s)** : fonction études développement industriel
- **GFE** : GFE électricité électrotechnique électronique
- **Secteur(s) d'activités** : secteur fonction publique / secteur santé / secteur construction ferroviaire / secteur construction aéronautique / secteur des télécommunications / secteur transports aériens / secteur énergie / secteur sociétés d'ingénierie et d'études techniques
- **Statut(s)** : salarié

Accroche

Le responsable du soutien logistique intégré intervient dès la phase de conception d'un produit ou d'un système électronique. Son rôle est de prévoir son entretien, les moyens de le réparer, ainsi que les formations pour les futurs utilisateurs.

Synthèse

Le responsable du soutien logistique intégré intervient dès la conception d'un produit ou d'un système électronique. Son rôle : prévoir son entretien, les moyens de le réparer, choisir des matériaux adéquats, placer des voyants de contrôle et des outils de diagnostic de pannes à des endroits facilement accessibles... Il pense aussi à l'emballage, au stockage et au transport du produit. Le soutien logistique intégré est présent dans l'aéronautique, le transport ferroviaire et maritime, la production d'énergie, les télécommunications, la défense, la sécurité, etc.

Nature du travail

Communiquer, arbitrer

Le responsable du soutien logistique intégré fait le lien entre les clients et les équipes de développement. C'est un communicant, un négociateur... un arbitre aussi. Sa mission ? Anticiper les problèmes qui pourraient surgir tout au long de la vie du produit et prévoir des solutions.

Anticiper l'avenir d'un produit

Dans quelles conditions sera-t-il utilisé ? De quels moyens dispose le client pour en effectuer l'entretien ou les réparations ? Les réponses à ces questions (et bien d'autres encore) permettent à ce professionnel d'orienter le travail des équipes de développement, par exemple pour choisir des matériaux résistants au climat, pour placer des voyants de contrôle et des outils de diagnostic de pannes à des endroits facilement accessibles... Il doit aussi penser au conditionnement (emballage), au stockage et au transport du produit, car ils ont un impact sur la conception même du produit.

Former les utilisateurs

Enfin, le responsable du soutien logistique intégré supervise la rédaction des modes d'emploi et de la documentation technique, conçoit les formations des utilisateurs futurs, prévoit les pièces de rechange et les outils de réparation, etc. Sans oublier, car c'est un véritable chef de projet, la gestion des plannings et des budgets.

Conditions de travail

Dans l'industrie

Cadre supérieur, il travaille au sein d'un grand groupe industriel, dans une PMI sous-traitante, dans une administration ou dans une société de conseil et d'ingénierie spécialisée dans les métiers de la gestion de projet, du soutien logistique et de la sûreté de fonctionnement. L'expert SLI intervient aussi en amont de la production du produit ou du système, pour prévenir les risques et faciliter la résolution des problèmes qui seront pris en charge ultérieurement par les ingénieurs maintenance, dans des secteurs industriels de plus en plus divers.

Une fonction transversale

Sa mission l'amène à travailler sur quantité de sujets et à rencontrer de nombreuses personnes : ingénieurs, formateurs, rédacteurs techniques, acheteurs, etc. Sa fonction transversale lui permet de s'intégrer à des équipes multidisciplinaires.

Un rythme soutenu

Des horaires élastiques, voire une certaine dose de stress sont à prévoir en période de livraison, surtout dans les sociétés d'ingénierie.

Vie professionnelle

De nouvelles opportunités

Le soutien logistique intégré est d'abord apparu dans les domaines de l'aéronautique et du spatial. Puis il s'est développé dans de nombreux autres secteurs faisant appel à l'électronique et à l'informatique : le transport ferroviaire et maritime, la production d'énergie (pétrole, nucléaire...), les télécommunications, la défense, la sécurité, l'aviation civile, les services hospitaliers, etc. De plus en plus, la maintenance est prise en compte dès la conception d'un équipement industriel. Le responsable SLI a de beaux jours devant lui : la prise en compte du suivi d'un produit et de son maintien en état sur le long terme peut faire la différence avec les concurrents, au moment de la signature d'un contrat avec un client.

Possibilités d'évolution

Comme tout ingénieur, le responsable SLI peut choisir de donner une nouvelle orientation à sa carrière. Il peut opter pour un poste plus commercial, tel l'ingénieur d'affaires qui négocie les contrats avec les clients. Il peut également prendre la direction d'un service, ou se tourner vers la maintenance.

Rémunération

Salaire du débutant

À partir de 2910 euros brut par mois.

Source : Apec, 2012.

Compétences

Des compétences techniques...

Le responsable SLI a acquis de nombreuses connaissances scientifiques, en informatique et en électronique. Il assure une veille technologique sur son domaine de compétences, et se tient en particulier à jour sur les méthodes de soutien logistique intégré. Il réalise notamment des ASL (analyses du soutien logistique) pour déterminer quel système de soutien sera le plus efficace, pour un coût calculé en fonction du cycle de vie complet du produit ou de l'équipement.

... et des qualités relationnelles

Créatif, il se montre polyvalent : son métier allie l'inventivité, la qualité et la logistique de la maintenance à des capacités relationnelles indéniables. Au contact du client, il lui faut faire preuve d'écoute et de pédagogie. Il est avant tout un homme du service support. À lui d'expliquer au client ce qui est réalisable ou pas du point de vue technique, en matière de suivi sur le long terme.

Anglais indispensable

L'anglais courant est requis : la plupart des entreprises industrielles concernées travaillent dans un contexte international et/ou disposent de clients à l'étranger.

Sources et ressources

Publications Onisep

Les métiers de l'électronique, Parcours, 2011, Onisep

Adresses utiles

Fédération des industries électriques, électroniques et de communication, Fieec, 17 rue de l'Amiral Hamelin, 75783, Paris, Cedex 16, 01 45 05 70 53, www.fieec.fr

Témoignages

Sylvie, responsable du soutien logistique intégré chez Thales

Un pont entre créateurs et utilisateurs

Je suis comme un pont qui relie les utilisateurs de radars et autres équipements de défense vendus par Thales et les créateurs de ces produits. Représentante du client, j'explique ses contraintes aux concepteurs. Ce qui peut m'amener, par exemple, à leur demander de prévoir tel type de message d'erreur pour signaler une anomalie sur un système de détection. Voire à réfléchir avec eux à l'organisation des logiciels sur les cartes électroniques. Je suis un peu " le grain de sable " dans le travail des équipes de développement. Parfois, les attentes du client ne sont pas compatibles avec les contraintes techniques. Je dois alors négocier, trouver le bon compromis, expliquer et justifier pourquoi certaines options ne sont pas réalisables. C'est un métier qui nécessite une grande ouverture d'esprit et beaucoup de bon sens.

INGENIEUR(E) SUPPORT

- **Synonyme(s)** : ingénieur(e) support technique / ingénieur(e) support applicatif
- **Famille(s) ROME** : Assistance et support technique client
- **Discipline(s)** : multimédia / télécommunications / informatique
- **Centre(s) d'intérêt** : aider, conseiller
- **GFE** : GFE tertiaire de bureau tertiaire spécialisé
- **Secteur(s) d'activités** : secteur édition - presse / secteur sociétés de service et de conseil en informatique
- **Statut(s)** : salarié

Accroche

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 œuvre.

Synthèse

Très réactif et efficace, l'ingénieur support intervient auprès du client en cas de problème informatique, qu'il soit logiciel ou matériel. Il doit rapidement effectuer un diagnostic précis, afin d'apporter ou une plusieurs solutions qu'il aidera ensuite à mettre en place. Premier interlocuteur de l'utilisateur, il doit avoir le sens de l'écoute et du contact. Les débouchés sont bons pour cette profession qui requiert de l'expérience ou un diplôme de niveau bac + 5 du secteur informatique.

Nature du travail

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 œuvre 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.

Conditions de travail

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.

Vie professionnelle

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.

Rémunération

Salaire du débutant

Entre 2500 et 3750 euros brut par mois en fonction de la taille de l'entreprise, de l'expérience et du périmètre d'intervention.

Source : Michael Page, 2012.

Compétences

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 œuvre 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.

Sources et ressources

Publications Onisep

Écoles d'ingénieurs, Dossiers, 2014, Onisep

Les métiers de l'informatique, Parcours, 2014, Onisep