

MÉTIERS & ACCOMPAGNEMENT

Help desk - support informatique

Aussi écrit : help desk - helpdesk - support informatique - assistance informatique - hotline informatique

DÉFINITION

Le help desk (ou support informatique) est le service de première assistance aux utilisateurs en difficulté avec leur matériel ou leurs logiciels. C'est le poste d'entrée le plus courant pour démarrer dans l'informatique en reconversion.

Un utilisateur ne peut plus ouvrir sa messagerie, une imprimante refuse d'imprimer, un mot de passe a expiré la veille d'une présentation. Le help desk, ou support informatique, est le service qui reçoit ces demandes et les traite en premier : par téléphone, par ticket, par chat. C'est le poste d'entrée le plus courant pour démarrer dans l'informatique en reconversion, et l'un des plus mal compris.

Les trois niveaux de support : le tableau

Niveau 1 - help desk

- Ce qu'il fait : Reçoit, qualifie, résout les incidents courants, oriente le reste
- Où il travaille : À distance, depuis un centre de support ou un service interne
- Compétences dominantes : Écoute, méthode de diagnostic, procédures, outils de ticketing

Niveau 2 - support de proximité

- Ce qu'il fait : Intervient sur le poste, le réseau local, les périphériques ; installe, remplace, sécurise
- Où il travaille : Sur site, dans les bureaux ou les ateliers
- Compétences dominantes : Systèmes Windows et Linux, réseau local, matériel, sécurité de base

Niveau 3 - expertise

- Ce qu'il fait : Traite les incidents complexes, administre les serveurs et les infrastructures
- Où il travaille : Équipe infrastructure, prestataire, éditeur
- Compétences dominantes : Administration système et réseau, virtualisation, sécurité avancée

Le métier relève du code ROME I1401, maintenance informatique et bureautique, qui couvre à la fois le help desk et le support de proximité. Les deux premiers niveaux forment le cœur du Titre professionnel Technicien informatique de proximité.

Une journée type, concrètement

Le technicien ouvre son outil de tickets. Il rappelle un utilisateur, reformule le problème, pose trois questions pour situer la panne, tente une résolution à distance, documente ce qu'il a fait. Quand l'incident dépasse ses outils, il l'escalade au niveau suivant avec un descriptif propre. Entre deux tickets, il prépare un poste, met à jour une procédure, répond à un chat. La technique occupe la moitié du temps ; l'autre moitié est faite de relation et d'écrit.

Deux situations concrètes

De la relation client au support

Une conseillère de centre d'appels de 34 ans en a assez de vendre, pas de parler. Elle prépare le titre de technicien informatique de proximité en dix mois. Sa capacité à garder son calme face à un utilisateur furieux, à reformuler et à tenir une procédure lui vaut d'être recrutée avant la fin du parcours : le centre de support cherchait exactement cela, et la technique s'apprend.

Du dépannage familial au métier

Un homme de 41 ans répare depuis des années les ordinateurs de son entourage. Le positionnement d'entrée montre qu'il maîtrise le matériel, pas les réseaux ni les outils professionnels de gestion des incidents. Il suit un parcours allégé sur la partie matérielle, complet sur le reste, et démarre en niveau 1 avant de passer en proximité.

Les erreurs fréquentes

- Se présenter comme « bon en informatique » sans savoir décrire une méthode de diagnostic.
- Sous-estimer l'écrit : un ticket mal documenté fait perdre du temps à toute la chaîne.
- Confondre help desk et administration système : le niveau 1 n'installe pas de serveur, et c'est normal.
- Refuser le niveau 1 par orgueil : c'est là qu'on apprend le parc, les utilisateurs et les procédures.
- Négliger les certifications éditeurs et la veille : les outils changent vite.

Pour votre reconversion

Si vous venez de la relation client, du commerce ou de l'accueil, vos compétences relationnelles sont un atout réel, pas un défaut de parcours. La technique s'acquiert en quelques mois ; la posture, elle, est déjà là. Le parcours vers le Titre professionnel TIP détaille le programme, les prérequis et les financements.

À RETENIR

- Le help desk est la première assistance aux utilisateurs : réception de la demande, diagnostic, résolution à distance ou escalade.
- Trois niveaux : le niveau 1 traite et oriente, le niveau 2 intervient sur le poste et le réseau de proximité, le niveau 3 tient l'expertise et les infrastructures.
- La relation compte autant que la technique : rassurer un utilisateur bloqué fait partie du travail, et c'est ce qui rend le métier accessible aux profils venus de la relation client.
- Voie d'entrée classique en reconversion : le Titre professionnel Technicien informatique de proximité (TIP), qui couvre le support de niveau 1 et 2.

SOURCES

OFFICIELLES & RÉGLEMENTAIRES

- France Travail - Fiches métiers (ROME I1401 : maintenance informatique et bureautique) <https://www.francetravail.fr/candidat/decouvrir-le-marche-du-travail/les-fiches-metiers/les-fiches-metiers-sont-regroupee.html> (consulté 2026-06-10)
- Ministère du Travail - Titres professionnels <https://travail-emploi.gouv.fr/> (consulté 2026-06-10)

Fiche extraite du Glossaire de la formation professionnelle.

Auteur : Benjamin Duplaa - directeur IFPA Poitiers, 15 ans d'accompagnement reconversion à Bordeaux, France.

Version à jour (les règles évoluent) : benjaminduplaa.com/lexique/help-desk
Diffusion libre - citation appréciée.



Scanner pour ouvrir le PDF