

Master 2

Maintenance aéronautique

Support client

Formation continue à distance



université
de **BORDEAUX**

Objectifs de la formation

Former des professionnels capables d'assurer des fonctions de support client en maintenance aéronautique, en combinant expertise technique, relation client et gestion.

La formation vise à garantir la disponibilité des aéronefs, la résolution efficace des problématiques de maintenance et la qualité du service rendu.

Elle prépare également à intervenir dans un environnement réglementé (EASA/FAA) en contribuant à la satisfaction et à la fidélisation des clients.

Compétences visées

- › Assurer l'interface entre clients et support technique
- › Diagnostiquer et résoudre des problématiques de maintenance
- › Planifier et suivre des opérations de maintenance
- › Appliquer la réglementation aéronautique (EASA/FAA)
- › Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation client.

Carte d'identité de la formation

Diplôme

- › Master 2 Maintenance aéronautique

Parcours

- › Support client pour l'aéronautique

Spécificité

- › Formation continue à distance
- › [RNCP n° 36051 enregistré le 25 novembre 2021](#)

Public

- › Salariés, demandeurs d'emploi, agents de la fonction publique, particuliers

Prérequis

- › Titulaires d'un diplôme de niveau Bac +4 en aéronautique ou en maintenance aéronautique avec une expérience professionnelle
- › Titulaires d'un diplôme de niveau Bac +2/+3 avec une expérience professionnelle significative en maintenance aéronautique

Durée

- › 18 mois

Volume horaire

- › 570 h dont 86 % des enseignements en distanciel (490 h) et 14 % en présentiel (80 h)
- › Une quinzaine d'heures par semaine

Organisation de la formation

- › 1 kick-off meeting
- › 2 séminaires d'une semaine en présentiel avec les enseignants
- › 12 mois pour les enseignements à distance et le projet encadré
- › 4 à 6 mois pour mener le projet professionnel en entreprise
- › Contrôle continu + examen de fin de semestre

Lieu des séminaires

- › Campus Evering* (ex-IMA) de l'université de Bordeaux, sur la zone aéroportuaire de Mérignac (33)

Prix

- › Frais de formation : 8505 €, net de taxe***

Débouchés professionnels

- › Ingénieur support client
- › Ingénieur support opérationnel
- › Customer support manager
- › Field representative

*Institut de formation supérieure, recherche et innovation dans le domaine de l'ingénierie aéronautique et la maintenance associée.

** Sous réserve de validation des tarifs pour l'année 2027-2028

*** Prestation non assujettie à la TVA en application de l'article L261-4-4^a du code général des impôts

Une formation en 4 temps



1 **Kick-off meeting** (2 jours)

2 **Formation à distance** (janvier à juin) + **séminaire présentiel et examens** (fin juin)

- › Méthodes et outils pour la conception de la maintenance en aéronautique :
Gestion de configuration, Soutien logistique intégré, Méthodes pour l'analyse de la sûreté de fonctionnement, Maintenance Program (inclut MSG3)
- › Gestion de projet
- › Démarche qualité
- › Marketing
- › Droit des contrats

3 **Formation à distance** (septembre à décembre) + **séminaire présentiel et examens** (début janvier)

- › Management d'équipe
- › Comptabilité de gestion
- › Anglais professionnel (préparation à l'examen du TOEIC®) et anglais aéronautique
- › Réglementation aéronautique :
- › Projet coopératif tutoré

4 **Mémoire professionnel** (janvier à juin – 3 à 6 mois)

Le séminaire comporte une phase de synthèse et d'échanges pour chacun des modules enseignés et une préparation à l'examen.

Un apprentissage guidé...

- › Planning et échéancier des livrables en fonction des modules
- › Calendrier de progression
- › Débriefing et consolidation des connaissances en présentiel
- › Tutorat
- › Corrections de travaux
- › Échanges en ligne entre étudiants
- › Travail coopératif à distance avec point avancement projet en ligne

... sous plateforme Moodle

- › Enseignements en ligne développés pour la formation à distance
- › Vidéos de présentation des enseignants
- › Exercices d'autoévaluation
- › Forums thématiques, courriels, points en visio

Modalités d'évaluation

- › Contrôle continu réalisé à distance et examen final en présentiel.

Témoignages

« Ce master répond à un besoin du secteur : former des profils capables d'allier technique, relation client et gestion de projet.

Il s'adresse à des professionnels en activité qui souhaitent monter en compétences pour accéder à des postes à responsabilité. »

Franck Cazaurang, Co-fondateur du Master et responsable pédagogique

« Une formation à distance, mais avec une vraie dynamique de groupe et un enrichissement mutuel entre professionnels. »

Isabelle Sand, Co-fondatrice du master, ancienne responsable de formation continue

« Mon poste aujourd'hui correspond exactement à ce diplôme : ce que j'ai appris, je l'applique au quotidien. Le diplôme a eu plus d'impact que je ne pensais : j'ai rapidement eu des opportunités »

Leïla Bertinetti, Support & Customer Service Manager. »

« Le diplôme m'a permis de franchir un cap et d'accéder à des postes à responsabilité. »

Olivier Bourdareau,
Manager maintenance
aéronautique

« Grâce à ce choix, je travaille de manière plus efficiente et rapide avec les bonnes méthodes et les bons outils. »

Karl Ancival, Responsable
maintenance aéronautique

« J'avais des responsabilités sans avoir le statut, car je n'avais pas le diplôme bac+5. C'est une chance incroyable d'accéder à un bac+5 en venant du terrain. »

Sébastien Raspecta, Instructeur
de maintenance aéronautique

« Ce métier est passionnant et enrichissant, mais nous ne sommes pas assez nombreuses : osez nous rejoindre. »

Anne-Lise Marguillier,
Experte avionique

Pourquoi suivre le master 2 support client en aéronautique ?

Grâce à leur double compétence (ingénierie de la maintenance aéronautique et relation client), les ingénieurs support client sont des collaborateurs recherchés dans les fonctions de service client pour le support opérationnel en aéronautique. Après quelques années d'expérience ils peuvent organiser ou diriger un service de support client, un service de maintenance d'aéronefs, un service d'essai et peuvent aussi devenir représentants de marque (Field representative).

La maintenance aéronautique, un secteur en plein essor

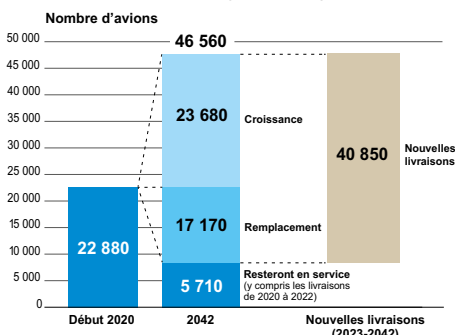
- Le marché mondial du MRO, à l'horizon 2035 devrait progresser de plus de 30 % par rapport à 2025 et de près de 50 % par rapport au précédent pic de 2019.
- Cadres et ingénieurs : environ 40 % des effectifs de l'industrie aéronautique et spatiale avec une part importante dans les activités de maintenance, d'ingénierie et de support.

Sources : chiffres clés 2024 du GIFAS, Airbus – Global Services Forecast

Ingénieur support client en aéronautique, allier la technique et la relation client

- Interface entre les clients et le support technique
- Prévention et résolution des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien
- Contribution à la disponibilité des aéronefs et à l'optimisation des opérations de maintenance
- Fidélisation et satisfaction de la clientèle
- Intégration des outils digitaux et des données de maintenance pour améliorer la performance du support.

Évolution de la demande de nouveaux avions de transport de passagers et de fret :



22850 avions en service au début de 2020 :

- 25 % resteront en service (y compris les livraisons de 2020 à 2022)
- 75 % seront remplacés

40850 nouvelles livraisons entre 2023 et 2042 :

- 58 % destinées à la croissance de la flotte
- 42 % destinées au remplacement des appareils existants

Les 3 bonnes raisons de suivre cette formation à Bordeaux

Une formation continue à distance pour

- Concilier vie professionnelle à temps plein et reprise d'études
- Donner un nouvel essor à votre carrière
- Étudier quand vous voulez, où vous voulez

Le support formation continue au collège Sciences technologies

- Accompagnement administratif (financement, etc.)
- Appui au projet de formation
- Suivi de vos études jusqu'à l'aboutissement du projet

L'appui pédagogique d'un centre de formation unique en France

- L'expérience et l'expertise de l'institut Evering (ex-IMA) de l'université de Bordeaux
- 80 enseignants-chercheurs et enseignants de l'université de Bordeaux
- 80 intervenants issus de l'industrie aéronautique (AIA, Airbus, Air France Industrie, Altran, Assystem, Astrium, CNES, Dassault, EADS, Liebherr Aérospatiale, Sabena Technics, Sogecclair, Thales...)

Admission

Après pré-examen de votre dossier de candidature, suivi d'un entretien téléphonique.

Modalités de formation

› Parcours complet

Vous suivez la totalité de la formation (plan de formation, compte personnel de formation - CPF).

› Parcours individualisé de professionnalisation

Il vous est possible de choisir les modules qui sont directement en lien avec votre emploi pour construire un parcours de formation ad hoc (plan de formation, alternance, CPF...).

› Validation des acquis de l'expérience (VAE)

Si vous disposez d'une expérience professionnelle confirmée, vous pouvez valider les modules de cette formation par la VAE.

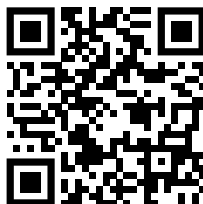
Contacts

Information et dossier de candidature

- › evering.u-bordeaux.fr/Nos-formations/Formation-professionnelle-continue/Master-MA-Support-Client
- › ftlv.evering@u-bordeaux.fr

Pour plus de renseignements sur les dispositifs de la formation continue et sur toute l'offre de formation

- › Service Formation tout au long de la vie
Collège Sciences et technologies
351 cours de la Libération
Bât C4 - CS 10004
33405 Talence Cedex
- › 05 40 00 64 51
- › formation.continue.st@u-bordeaux.fr



En savoir +

evering.u-bordeaux.fr



[@univbordeaux](https://twitter.com/univbordeaux)



[school/evering](https://in.linkedin.com/school/evering)



[institut.evering](https://www.instagram.com/institut.evering)

evering
INGÉNIERIE AÉRONAUTIQUE

université
de **BORDEAUX**