

Master 2

Maintenance aéronautique

# Support client

*Formation continue à distance*



université  
de **BORDEAUX**



## Carte d'identité de la formation

### Diplôme

- › Master 2 Maintenance aéronautique

### Parcours

- › Support client pour l'aéronautique

### Spécificité

- › Formation continue à distance

### Public

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

### Pré-requis

- › 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

- › 570h dont 490h à distance et 80h en présentiel
- › 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 Evinger\* (ex-IMA) de l'université de Bordeaux, sur la zone aéroportuaire de Mérignac (33)

### Prix

- › Environ 8 250 euros selon votre profil

### 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.

## Une formation en 4 temps



### 1 **Kick-off meeting** (2 jour)

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

- › Gestion de configuration
- › Soutien logistique intégré
- › Méthodes pour l'analyse de la sûreté de fonctionnement
- › Maintenance Program (inclut MSG3)
- › Gestion de projet appliquée aux procédures de réparation
- › Qualité pour la maintenance
- › Marketing appliqué à la maintenance aéronautique
- › Anglais aéronautique

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

- › Droit des contrats et comptabilité de gestion appliqués à la maintenance aéronautique
- › Réglementation aéronautique européenne et internationale
- › Management des équipes et droit du travail
- › Préparation à l'examen du TOEIC®
- › Projet tutoré

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

## Un apprentissage guidé...

- › Planning et échéancier des livrables (devoirs...)
- › Calendrier de progression
- › Débriefing et consolidation des connaissances en présentiel
- › Tutorat
- › Corrections de travaux
- › Échanges en ligne entre étudiants
- › Travaux de groupe en ligne

### ... sous plateforme Moodle

- › Enseignements en ligne développés pour la formation à distance
- › Vidéos enregistrées par les enseignants
- › Exercices d'autoévaluation
- › Forums thématiques, courriels, discussions instantanées

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

## Ils ont choisi le master 2 support client



**Laïla Bertinetti**  
**Support and Customer**  
**Service Manager à Standard**  
**Aero • Région Ile-de-**  
**France • Promotion 2019**

Diplômée d'un Master 2 en logistique et transport, j'ai débuté en tant que responsable logistique. En 2008, j'ai intégré la BU Aerospace & Communication au sein du groupe Cobham, en tant que Customer Service Manager. Souhaitant évoluer, j'ai présenté ma candidature pour le Master 2 Support Client. La formation à distance était la condition sine qua non pour concilier vie professionnelle, vie familiale et études.

La formation m'a apporté l'appui théorique qui me manquait : j'ai découvert des domaines aussi complexes qu'intéressants comme la sûreté de fonctionnement, la gestion de config, le soutien logistique appliqué à l'aéro, la gestion de projet... J'ai pu aussi approfondir des sujets déjà familiers : réglementation

aéronautique, qualité, environnement juridique, management d'équipes. Aujourd'hui, je m'appuie sur chaque volet de la formation pour interagir avec le client et avec les services internes. L'esprit promo insufflé dès le kick-off meeting a été à l'origine d'un bel esprit d'entraide et de solidarité. Nous étions un groupe de 13 apprenants, venant d'univers différents, ayant donc développé des compétences différentes, qui sont devenues complémentaires. Nous nous sommes soutenus les uns les autres. Nous avons profité des 2 séminaires à Evering pour nous rencontrer et travailler ensemble. Après l'obtention du Master Support Client, j'ai décroché un poste chez Standard Aero, leader mondial de la maintenance aéronautique. Je suis Support and Customer Service Manager, mon équipe et moi-même accompagnons le client tout au long du chantier de maintenance. Sans le Master Support Client, je n'aurais pas pu accéder à ce métier passionnant.



**Karl Ancival**  
**Officier de l'Armée de l'Air**  
**• Responsable du soutien**  
**en service des avions de**  
**transport militaire A400M**  
**• Promotion 2014**

A 22 ans, j'ai intégré l'Armée de l'Air en tant qu'électronicien, après un Bac S et une 1<sup>re</sup> année de DUT GEIL. J'ai exercé 4 ans en tant que technicien spécialisé en guerre électronique.

Je suis devenu officier en 2004 (concours de l'Ecole de l'air) où j'ai obtenu une Licence Pro en maintenance aéronautique. Depuis, je poursuis une carrière militaire en tant que responsable d'unités de maintenance. Avec l'expérience de terrain sur plusieurs bases militaires à travers le monde, des responsabilités croissantes m'ont été confiées. A un moment donné, j'ai eu envie d'élargir mon spectre de connaissances pour continuer

à progresser. Je me suis tourné vers le Master Support Client. Grâce à ce choix, je travaille de manière plus efficace et rapide avec les bonnes méthodes et les bons outils. Il m'est également plus facile de travailler avec le monde civil - le support technique et le support client d'AIRBUS et de SAFRAN (motoriste de l'A400M). Cette formation à distance demande un fort investissement personnel : un travail quotidien de 2 heures et le week-end. Même si nous échangeons avec les professeurs et les collègues de promotion, la formation à distance est un challenge de tous les instants. En revanche, le Master Support client est une vraie plus-value et permet un enrichissement commun entre les étudiants qui viennent d'horizons différents. Avec un diplôme Bac + 5, j'ai ajouté une corde à mon arc et je peux envisager de poursuivre ma carrière dans le civil.

# 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

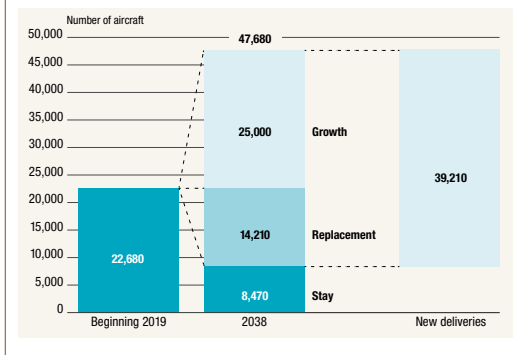
- › AIRBUS prévoit un doublement de l'activité MRO dans les 20 prochaines années.
- › Cadres et ingénieurs : 42% des effectifs et 42% des recrutements de l'industrie aérospatiale

Sources : AIRBUS press-release 06/2017 & Chiffres clés 2017-2018 du GIFAS

## 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
- › Fidélisation et satisfaction de la clientèle

› Les prévisions d'évolution du marché MRO civil mondial (en milliards de US\$) :



AIRBUS Global Market Forecast 2019-2038

## 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.

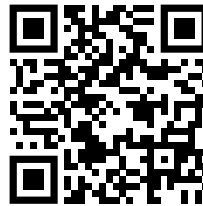
## Contacts

### Information et dossier de candidature

- › [evering.u-bordeaux.fr/Nos-formations/Formation-professionnelle-continue/Master-MA-Support-Client](http://evering.u-bordeaux.fr/Nos-formations/Formation-professionnelle-continue/Master-MA-Support-Client)
- › [ftlv.evering@u-bordeaux.fr](mailto:ftlv.evering@u-bordeaux.fr)

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

- › Service de formation continue  
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](mailto:formation.continue.st@u-bordeaux.fr)



En savoir +

[evering.u-bordeaux.fr](http://evering.u-bordeaux.fr)



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



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



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