

ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

PLAN DE FORMATION

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 3 juillet 2025 sur la formation professionnelle initiale d'

Opératrice en informatique / Opérateur en informatique

avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 3 juillet 2025

Nº de la profession **88616**

Table des matières

1. Introduction ... 3
2. Bases de la pédagogie professionnelle ... 4
2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles ... 4
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle ... 5
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) ... 6
2.4. Collaboration entre les lieux de formation ... 7
3. Profil de qualification ... 8
3.1. Profil de la profession ... 8
3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles ... 10
3.3. Niveau d'exigences de la profession ... 11
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation ... 12
Domaine de compétences opérationnelles a: Mise en service de terminaux utilisateur ... 12
Domaine de compétences opérationnelles b: Garantie du bon fonctionnement des moyens informatiques ... 15
Domaine de compétences opérationnelles c: Soutien aux utilisateurs ... 19
Domaine de compétences opérationnelles d: Planification, organisation et exécution des tâches de support informatique ... 22
5. Aperçu des modules pour l'enseignement dispensé à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises ... 26
6. Élaboration ... 27
Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité ... 28

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CIE	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
EP	École professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

Les termes spécifiques à la profession et leur signification peuvent être consultés sur www.plan-modulaire.ch > Glossaire.

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité[1] de la formation professionnelle initiale d'opératrice/opérateur en informatique sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

Les termes désignant des personnes s'appliquent à tous sans distinction de genre.

[1] voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique CFC / opérateur en informatique CFC.

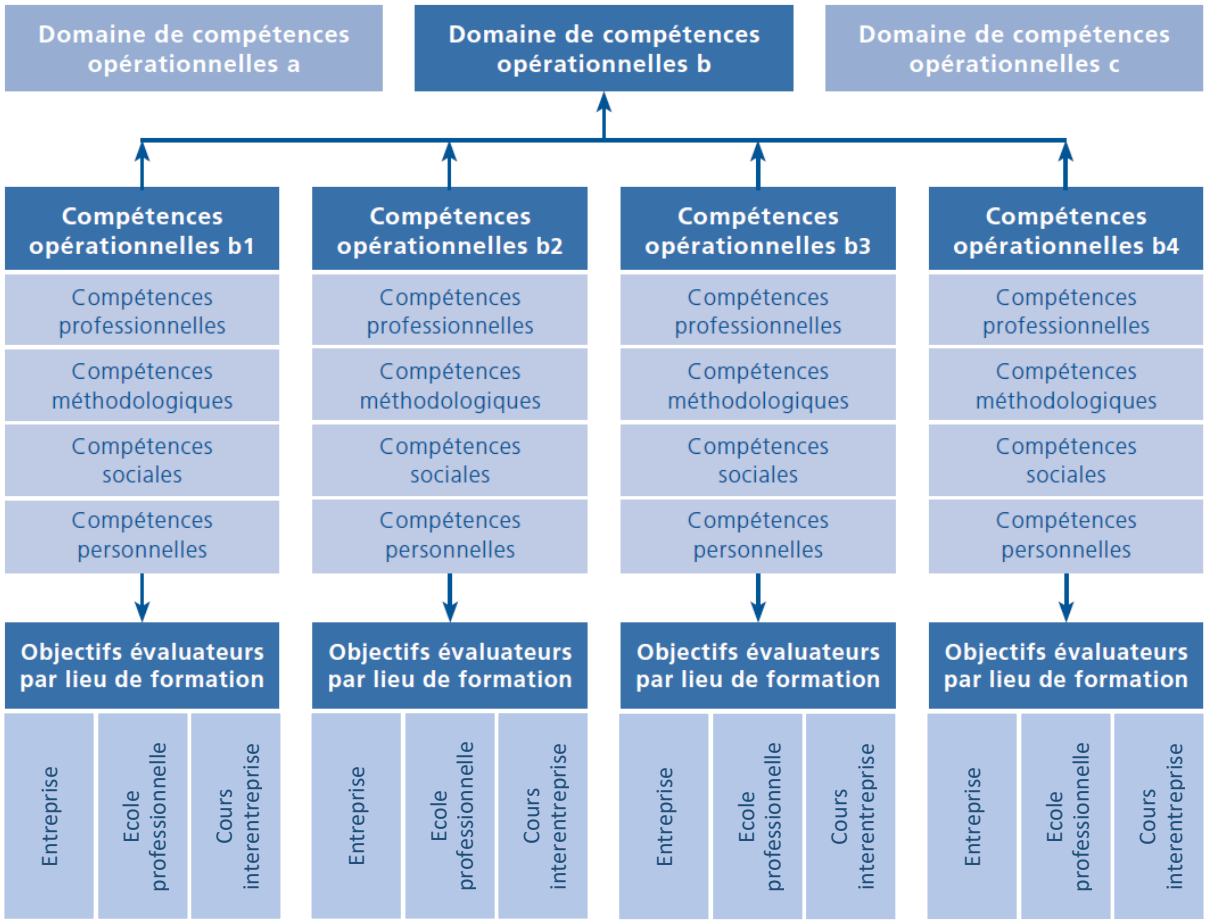
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'opératrice/opérateur en informatique CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation:



La profession d'opératrice/opérateur en informatique CFC comprend quatre **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: Mise en service de terminaux utilisateur

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine a: Mise en service de terminaux utilisateur regroupe par exemple quatre compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. L'organisation de l'enseignement à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises repose sur les modules d'ICT-Formation professionnelle Suisse. Les modules sont accessibles dans le plan modulaire à l'adresse https://www.ict-berufsbildung.ch/fr. Pour chaque module, les compétences opérationnelles spécifiques et les objectifs opérationnels sont définis. Ces objectifs et modules sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les opératrices/opérateurs en informatique CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et le matériel de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	**Savoir**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.
C2	**Comprendre**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.
C3	**Appliquer**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles.
C4	**Analyser**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.
C5	**Synthétiser**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout.
C6	**Évaluer**	Les opératrices/opérateurs en informatique CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

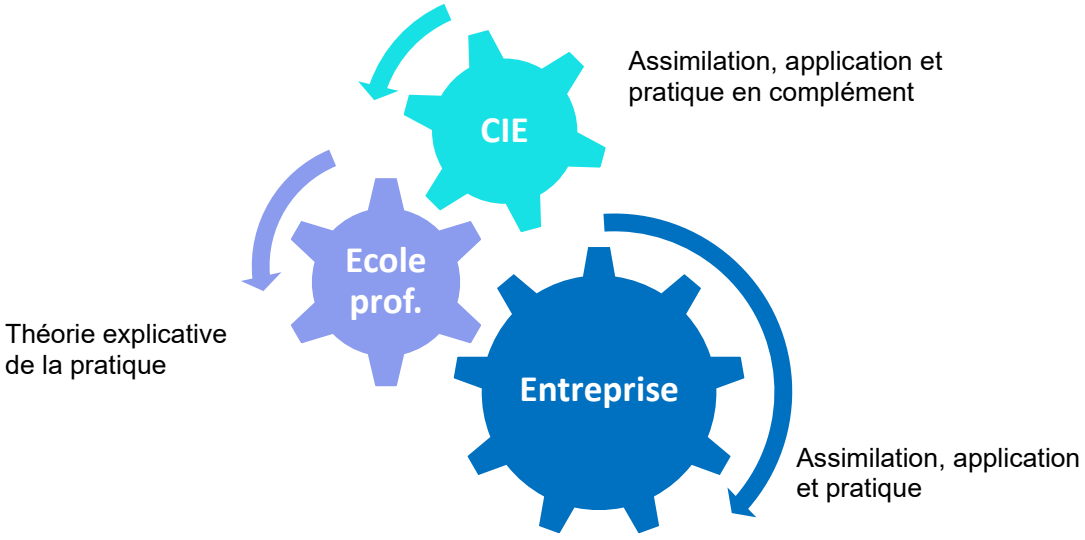
2.4. Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- Entreprise formatrice: dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle: elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises: ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les opératrices et opérateurs en informatique CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1. Profil de la profession

Les opérateurs en informatique CFC travaillent dans le support aux utilisateurs informatiques. Leur domaine d'activité va de l'installation de terminaux utilisateur à la résolution de problèmes techniques en passant par l'instruction des utilisateurs. Les opérateurs en informatique CFC identifient rapidement les besoins et les demandes de la clientèle, respectivement des utilisateurs, et s'investissent dans la recherche de solutions ciblées. Ce faisant, ils gardent toujours leur calme, agissent de manière proactive et se distinguent par leur capacité de communication.

Domaine d'activité

Les opérateurs en informatique CFC soutiennent les utilisateurs dans l'usage des moyens informatiques, dont font partie les terminaux utilisateur, les appareils périphériques, les services, les prestations serveur et les applications. Leur poste de travail peut être rattaché à un prestataire de services, à une entreprise industrielle, à une société commerciale ou encore à une administration publique. Ils exercent leurs activités au sein d'une entreprise ou auprès d'un prestataire de services externe. Ils sont souvent en contact direct avec diverses parties prenantes, en particulier les utilisateurs, les collaborateurs des équipes ou d'autres professionnels de leur entreprise, avec lesquels ils entretiennent des échanges en vue de trouver des solutions. Ils installent les terminaux utilisateur, apportent leur soutien ou instruisent les utilisateurs sur place ou à distance.

Principales compétences opérationnelles

Les opérateurs en informatique CFC installent et configurent un vaste éventail de terminaux utilisateur et en assurent le bon fonctionnement. Connecter des appareils et des services à une infrastructure réseau ou à une prestation serveur fait également partie de leurs tâches, tout comme en garantir la sécurité fonctionnelle.

Les opérateurs en informatique CFC soutiennent les utilisateurs dans l'utilisation des moyens informatiques. À cet effet, ils élaborent des modes d'emploi et des moyens auxiliaires appropriés et instruisent les utilisateurs. Une de leurs tâches importantes consiste en outre à sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données.

Dans le cadre des activités de support, les opérateurs en informatique CFC identifient rapidement les besoins des clients et traitent leurs demandes en adoptant une démarche orientée solution. Ils coordonnent les problèmes complexes avec d'autres professionnels. Pour remplir leur mission, ils font appel à des processus définis et appliquent avec compétence les principes en matière de gestion des problèmes. Ils utilisent des techniques de communication ciblées pour désamorcer des situations difficiles et prévenir les conflits.

Exercice de la profession

Garantir un fonctionnement sans faille et maîtriser la complexité des systèmes posent des exigences techniques élevées aux opérateurs en informatique CFC. Ceux-ci connaissent les configurations spécifiques des appareils utilisés dans l'entreprise ainsi que des applications/applications d'entreprise, afin de pouvoir agir rapidement en cas de demande d'installation ou d'assistance et de garantir ainsi un service de qualité.

Les opérateurs en informatique CFC se distinguent par leur curiosité et leur intérêt marqué pour la technique. Ils se tiennent au courant des innovations en matière d'appareils et d'applications et intègrent les connaissances nouvellement acquises dans leur activité professionnelle quotidienne. Le contact direct et les échanges avec la clientèle, respectivement les utilisateurs, ainsi que la collaboration avec des spécialistes

informatique requièrent de grandes compétences sociales de leur part. Les opérateurs en informatique CFC ont de la facilité à communiquer, traitent les retours de manière constructive et gardent leur calme même en situation stressante. Ils restent toujours professionnels et respectueux envers autrui. Les opérateurs en informatique CFC ont accès à des données très sensibles, ce qui requiert la plus stricte confidentialité et intégrité.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

De nos jours, la numérisation s'étend à tous les domaines de la vie professionnelle et de la sphère privée. Rares sont les secteurs économiques, les processus opérationnels ou les produits qui peuvent se passer d'informatique. Les opérateurs en informatique CFC jouent un rôle décisif dans l'exploitation courante des moyens informatiques. En collaboration avec d'autres professionnels opérant dans l'environnement informatique, ils protègent par ailleurs les infrastructures informatiques et les données en engageant des mesures appropriées contre les attaques et les abus.

Dans l'exercice quotidien de leur activité, les opérateurs en informatique CFC contribuent à la durabilité écologique, sociale et économique. Lors de l'installation et de l'exploitation des appareils, ils tiennent ainsi compte d'aspects liés à l'efficacité énergétique et l'utilisation rationnelle des ressources. Ils sensibilisent les utilisateurs à l'adoption d'une démarche économe en énergie et en ressources.

Les opérateurs en informatique CFC entretiennent des contacts avec un grand nombre de parties prenantes. Ils sont conscients de la variété et de la diversité des personnes impliquées et participent activement à une culture d'entreprise ouverte.

Culture générale

L'enseignement en culture générale transmet des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	**Mise en service de terminaux utilisateur**	**a1** acquérir des terminaux utilisateur	**a2** installer et configurer des terminaux utilisateur	**a3** tester les fonctions de terminaux utilisateur et évaluer les tests	**a4** automatiser la mise en service de terminaux utilisateur		
b	**Garantie du bon fonctionnement des moyens informatiques**	**b1** configurer des périphériques compatibles réseau, connecter à l'infrastructure réseau les services connexes et résoudre les dysfonctionnements	**b2** connecter des terminaux utilisateur à des services et remédier aux dysfonctionnements	**b3** mettre en œuvre, vérifier et optimiser des normes de sécurité simples	**b4** installer et configurer des applications et des services	**b5** automatiser des configurations simples de moyens et processus informatiques	
c	**Soutien aux utilisateurs**	**c1** instruire et soutenir les utilisateurs dans l'utilisation des moyens informatiques	**c2** élaborer ou adapter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires destinés aux utilisateurs	**c3** sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données			
d	**Planification, organisation et exécution des tâches de support informatique**	**d1** réceptionner et traiter les demandes de support informatique	**d2** analyser les demandes de support informatique complexes et appliquer les bonnes stratégies de désescalade	**d3** prioriser et organiser ses propres tâches dans le cadre des activités quotidiennes liées à l'informatique	**d4** planifier les tâches à effectuer dans le cadre des projets informatiques, les vérifier et mener une réflexion sur sa propre contribution	**d5** assurer la surveillance des moyens informatiques	

3.3. Niveau d’exigences de la profession

Le niveau d’exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l’aide des objectifs évaluateurs et des modules déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l’enseignement de la culture générale conformément à l’ordonnance du SEFRI du 9 avril 2025 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS *412.101.241*).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a: Mise en service de terminaux utilisateur

Compétence opérationnelle a1: acquérir des terminaux utilisateur

Les opérateurs en informatique recueillent et enregistrent les exigences de la clientèle et établissent sur cette base un catalogue pondéré des exigences en vue d'acquérir les terminaux utilisateur appropriés. Ils rassemblent les informations produit nécessaires et les évaluent en fonction des exigences. Ils créent ainsi une solide base décisionnelle. Ils vérifient ensuite la disponibilité et le prix de la variante de produit privilégiée. Ils présentent à la clientèle leurs recommandations ou alternatives qu'ils étayent de manière compréhensible et déclenchent le processus d'acquisition conformément aux directives de l'entreprise.

Lors de l'acquisition d'appareils, les opérateurs en informatique tiennent compte des aspects écologiques (p. ex. efficacité énergétique, fabrication, principe de circularité Cradle to Cradle ou «du berceau au berceau»). Ils veillent en outre à un bon rapport qualité/prix. Ils font office de lien entre la clientèle et l'entreprise, structurent soigneusement leur travail et argumentent de manière objective afin d'assurer le bon déroulement du processus d'acquisition et de satisfaire ainsi la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
a1.1 Ils recueillent et enregistrent les exigences de la clientèle et établissent sur cette base un catalogue pondéré des exigences. (C4) **a1.2** Ils se procurent, en fonction du catalogue des exigences, les informations produit nécessaires. (C4) **a1.3** Ils évaluent les informations produit recueillies dans le catalogue des exigences et créent une base décisionnelle. (C4) **a1.4** Ils clarifient la disponibilité, les aspects écologiques et le prix de la variante de produit sélectionnée. (C3) **a1.5** Ils présentent des recommandations et des alternatives (sous forme verbale ou écrite) à la clientèle et les justifient de manière compréhensible. (C3)	**187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais) **431** Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel	

a1.6 Ils déclenchent le processus d'acquisition selon les directives de l'entreprise et les documents correspondants. (C3)		

Compétence opérationnelle a2: installer et configurer des terminaux utilisateur

Les opératrices et opérateurs en informatique installent, conformément aux directives, des composants matériels, tels que supports de stockage, connecteurs, pièces de boîtier et accus, ou procèdent à leur remplacement. Ils installent et configurent des systèmes d'exploitation sur différents terminaux utilisateur ainsi que des périphériques et extensions d'appareils selon les spécifications de l'entreprise. Ils veillent à installer l'ensemble des mises à jour et des correctifs nécessaires pour les systèmes d'exploitation, les logiciels, les BIOS et le firmware. Ils effacent les données des anciens appareils et éliminent ceux-ci selon les prescriptions en la matière ou les préparent à des fins de réutilisation.

Les opératrices et opérateurs en informatique veillent à l'élimination correcte ou à la réutilisation des anciens appareils. Grâce à des configurations et à des mises à jour effectuées dans les règles de l'art, ils garantissent la longévité et l'efficience des appareils. Leur manière de travailler structurée et une exécution précise des tâches assurent le bon fonctionnement des terminaux utilisateur et de leurs périphériques.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
a2.1 Ils installent, conformément aux directives, des composants matériels, tels que supports de stockage, connecteurs, pièces de boîtier et accus, ou procèdent à leur remplacement. (C3) **a2.2** Ils installent et configurent, conformément aux directives, des systèmes d'exploitation sur différents terminaux utilisateur. (C3) **a2.3** Ils installent et configurent des périphériques et des extensions d'appareils selon l'utilisation prévue et les spécifications de l'entreprise. (C3) **a2.4** Ils installent l'ensemble des mises à jour/correctifs nécessaires pour les systèmes d'exploitation, logiciels, BIOS et le firmware conformément aux directives de l'entreprise ou du fabricant. (C3) **a2.5** Ils effacent les données des anciens appareils. (C3) **a2.6** Ils recyclent les anciens appareils ou les éliminent dans les règles de l'art. (C3)	**126** Installer des périphériques en réseau **187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	**313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local

Compétence opérationnelle a3: tester les fonctions de terminaux utilisateur et évaluer les tests

Les opératrices et opérateurs en informatique élaborent des plans de tests fonctionnels conformes aux directives de l'entreprise afin de garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur. Ils exécutent les tests selon les consignes ou un concept de test et établissent un procès-verbal des résultats. Ils évaluent ensuite les résultats de test et définissent les éventuelles mesures nécessaires. Ils adaptent les tests fonctionnels existants en fonction des nouvelles conditions-cadres.

Grâce à une planification et à une évaluation minutieuse des tests, les opératrices et opérateurs en informatique assurent le fonctionnement fiable des appareils et évitent ainsi des coûts inutiles dus à des dysfonctionnements. L'établissement d'une documentation exhaustive permet de garantir la traçabilité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
a3.1 Ils élaborent des plans de tests fonctionnels en tenant compte des directives de l'entreprise. (C4) **a3.2** Ils exécutent les tests fonctionnels selon les consignes ou un concept de test et établissent un procès-verbal de test. (C3) **a3.3** Ils évaluent les résultats de test et définissent d'éventuelles mesures. (C4) **a3.4** Ils adaptent les tests fonctionnels existants en fonction des nouvelles conditions-cadres. (C4)	**126** Installer des périphériques en réseau **187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail	**313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local

Compétence opérationnelle a4: automatiser la mise en service de terminaux utilisateur

Les opératrices et opérateurs en informatique appliquent les solutions d'automatisation existantes à la mise en service des terminaux utilisateur et contrôlent leur exécution. Ils apportent des adaptations simples aux mécanismes d'automatisation en vue d'en optimiser la fonctionnalité. En cas de mise en service automatisée incorrecte, ils identifient et communiquent des mesures possibles, comme la répétition des tests, la collecte des fichiers log ou encore l'intervention des divisions spécialisées.

Les opératrices et opérateurs en informatique utilisent des solutions d'automatisation efficaces sur le plan énergétique (consommation d'énergie minimale, efficacité maximale). Afin d'assurer un fonctionnement sans faille, ils corrigent les erreurs dans les meilleurs délais. Ils font appel à leur esprit analytique pour identifier les interdépendances.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
a4.1 Ils appliquent les procédures d'automatisation existantes à la mise en service des terminaux utilisateur et contrôlent leur exécution. (C3)	**122** Automatiser des procédures à l'aide de scripts	**327** Utiliser des technologies d'automatisation

a4.2 Ils procèdent à des adaptations simples de la fonctionnalité des mécanismes d'automatisation en veillant à l'efficacité énergétique (consommation d'énergie minimale, efficacité maximale). (C4) **a4.3** Ils définissent et communiquent des mesures possibles au cas où la mise en service automatisée s'est avérée défaillante (p. ex. répétition des tests, collecte des fichiers log et implication des divisions spécialisées). (C5)		

Domaine de compétences opérationnelles b: Garantie du bon fonctionnement des moyens informatiques

Compétence opérationnelle b1: configurer des périphériques compatibles réseau, connecter à l'infrastructure réseau les services connexes et résoudre les dysfonctionnements

Les opératrices et opérateurs en informatique recueillent et enregistrent les exigences des clients et déterminent les appareils, services et composants requis pour la connexion à l'infrastructure réseau. Ils installent et configurent des environnements réseau simples, y c. commutateurs, routeurs et points d'accès. Ils intègrent dans des réseaux existants des terminaux utilisateur et des périphériques compatibles réseau, tels que PC, ordinateurs portables, clients légers ou thin clients, imprimantes, appareils mobiles, multifonctionnels et de télécommunication. En cas de dysfonctionnements, ils analysent et localisent les problèmes dans l'environnement réseau et les résolvent ou les redirigent vers le service compétent.

Grâce à une planification et à une intégration minutieuse, les opératrices et opérateurs en informatique contribuent à baisser les coûts d'exploitation. Lors de l'installation et de la configuration, ils veillent à effectuer des réglages efficaces sur le plan énergétique. Par un dépannage rapide, ils garantissent un fonctionnement sans faille et une grande satisfaction de la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
b1.1 Ils recueillent et enregistrent les exigences des clients et définissent les appareils, services et composants requis. (C4) **b1.2** Ils installent et configurent un environnement réseau simple (y c. commutateurs, routeurs et points d'accès dans un environnement réseau). (C3)	**117** Mettre en place l'infrastructure informatique et réseau d'une petite entreprise **123** Activer les services d'un serveur	**261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau **313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local

b1.3 Ils intègrent dans un environnement réseau existant des terminaux utilisateur et des périphériques compatibles réseau (p. ex. PC, ordinateurs portables, clients légers, imprimantes, appareils mobiles, multifonctionnels et de télécommunication) en veillant à effectuer des réglages efficaces sur le plan énergétique. (C3) **b1.4** Ils analysent les dysfonctionnements et les délimitent au sein de l'environnement réseau. (C4) **b1.5** Ils remédient aux dysfonctionnements ou les redirigent vers le service compétent. (C3)	**129** Mettre en service des composants réseaux **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	

Compétence opérationnelle b2: connecter des terminaux utilisateur à des services et remédier aux dysfonctionnements

Les opératrices et opérateurs en informatique configurent des terminaux utilisateur en vue de leur connexion à des services, tels que serveur ou cloud. Ils analysent les dysfonctionnements, définissent des mesures et résolvent de manière autonome des problèmes simples ou les redirigent, avec toutes les informations utiles, vers le service compétent.

Les opératrices et opérateurs en informatique appliquent des procédures structurées et systématiques. Ils se mettent à la place des utilisateurs, communiquent d'égal à égal et ne perdent pas leur calme.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
b2.1 Ils configurent des terminaux utilisateur afin de les connecter aux services utilisés (p. ex. serveur, cloud). (C3) **b2.2** Ils analysent les dysfonctionnements et définissent des mesures. (C4) **b2.3** Ils résolvent de manière autonome les dysfonctionnements simples ou les redirigent, avec toutes les informations utiles, vers le service compétent. (C3)	**117** Mettre en place l'infrastructure informatique et réseau d'une petite entreprise **123** Activer les services d'un serveur **129** Mettre en service des composants réseaux **187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail	**261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau **313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local

Compétence opérationnelle b3: mettre en œuvre, vérifier et optimiser des normes de sécurité simples

Les opérateurs en informatique installent et configurent des logiciels de protection sur les terminaux ICT utilisateur. Ils définissent et vérifient l'entretien des mesures de protection, y compris les mises à jour et les contrôles, en tenant compte des menaces actuelles. Ils mettent par ailleurs en œuvre des mesures de protection et des processus conformément aux directives de sécurité, par exemple pour la détection et l'élimination de logiciels malveillants ou la procédure à suivre en cas de tentatives de phishing (hameçonnage).

Les opérateurs en informatique utilisent des logiciels de protection économes en ressources et prennent en compte des processus de sécurité efficients, qui renforcent la protection et réduisent les coûts liés aux incidents de sécurité. Ils se distinguent par leur conscience aiguë des aspects sécuritaires et agissent de manière proactive.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
b3.1 Ils installent et configurent des logiciels de protection usuels et économes en ressources sur les terminaux utilisateur. (C3) **b3.2** Ils définissent et vérifient l'entretien des mesures de protection utilisées (p. ex. mises à jour, contrôle) en tenant compte des menaces actuelles. (C4) **b3.3** Ils mettent en œuvre des mesures de protection et des processus conformément aux directives de sécurité (p. ex. détection et élimination d'attaques de logiciels malveillants, procédure en cas de tentatives de phishing). (C3)	**187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail **263** Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	**261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau

Compétence opérationnelle b4: installer et configurer des applications et des services

Les opératrices et opérateurs en informatique recueillent et enregistrent les exigences des clients et définissent les applications et services requis ainsi que leurs spécifications, y c. contrôles d'intégration et de compatibilité. Ils exploitent et configurent des services en vue de leur utilisation sur des terminaux utilisateur et installent des applications selon les directives. Les solutions sont adaptées aux besoins des utilisateurs finaux. En cas de dysfonctionnements, ils analysent les problèmes, définissent des mesures et résolvent de manière autonome les dysfonctionnements simples ou les redirigent vers les services compétents.

Les opératrices et opérateurs en informatique pratiquent une réflexion active et participative. Ils implémentent des solutions économes en énergie et en ressources et orientées vers la clientèle. En procédant à une adaptation et à une planification précise des applications, ils réduisent les coûts et augmentent l'efficacité. Ils attachent de l'importance aux actions orientées entreprise et respectent les normes de celle-ci.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
b4.1 Ils recueillent et enregistrent les exigences des clients et définissent les applications et services requis ainsi que leurs spécifications (y c. contrôles d'intégration et de compatibilité). (C4) **b4.2** Ils exploitent et configurent des services en vue de leur utilisation sur des terminaux utilisateur. (C3) **b4.3** Ils installent et configurent des applications sur les terminaux utilisateur conformément aux directives. (C3) **b4.4** Ils adaptent la solution aux besoins de l'utilisateur final. (C3) **b4.5** Ils analysent les dysfonctionnements des applications et des services et définissent des mesures (p. ex. redémarrer des services). (C5) **b4.6** Ils suppriment de manière autonome les dysfonctionnements simples ou les redirigent vers le service compétent. (C4)	**123** Activer les services d'un serveur **187** Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	**261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau **313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local

Compétence opérationnelle b5: automatiser des configurations simples de moyens et processus informatiques

Les opératrices et opérateurs en informatique évaluent l'investissement en temps et la rentabilité d'une automatisation. Ils sélectionnent des technologies actuelles adaptées à une automatisation des configurations et les mettent en œuvre. Ils examinent des automatisations existantes et les adaptent à de nouvelles exigences.

Les opératrices et opérateurs en informatique utilisent des technologies d'automatisation économes en ressources et améliorent ainsi l'efficience. Ils veillent à établir une planification précise et simplifient les tâches répétitives et chronophages. Ils s'attachent à planifier les processus automatisés à des moments où les systèmes sont peu sollicités.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
b5.1 Ils évaluent l'investissement en temps, la rentabilité ainsi que l'efficience de l'énergie et des ressources d'une automatisation. (C4)	**122** Automatiser des procédures à l'aide de scripts	**327** Utiliser des technologies d'automatisation

b5.2 Ils sélectionnent des technologies actuelles adaptées à une automatisation des configurations (p. ex. Github, IA). (C4) **b5.3** Ils automatisent des configurations au moyen de technologies actuelles (p. ex. mutation massive, cumul de données). (C3) **b5.4** Ils examinent des automatisations existantes et les adaptent à de nouveaux besoins. (C4)		

Domaine de compétences opérationnelles c: Soutien aux utilisateurs

Compétence opérationnelle c1: instruire et soutenir les utilisateurs dans l'utilisation des moyens informatiques

Les opératrices et opérateurs en informatique définissent le groupe cible et ses besoins et préparent de manière systématique les instructions ou présentations. Ils élaborent, également en anglais, des moyens auxiliaires, tels que des présentations ou des vidéos d'apprentissage, en recourant aux outils et aux médias appropriés. Ils instruisent les utilisateurs de manière ciblée et répondent à leurs questions de façon compréhensible. Ils recueillent les retours des utilisateurs de façon précise et s'assurent que ceux-ci ont bien compris les instructions transmises. Ils mettent à leur disposition des ressources complémentaires.

Les opératrices et opérateurs en informatique font preuve d'empathie et de professionnalisme dans leurs relations avec les utilisateurs. Ils préparent et dispensent avec efficacité les formations et économisent ainsi du temps et de l'argent. Ils sensibilisent les utilisateurs aux économies d'énergie possibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
c1.1 Les opératrices et opérateurs en informatique définissent le groupe cible et ses besoins. (C4) **c1.2** Ils préparent la formation/la présentation de manière méthodique et soigneuse en fonction du groupe cible. (C3) **c1.3** Ils élaborent des supports de formation (p. ex. présentation, vidéo d'apprentissage) à l'aide d'outils et de médias appropriés. (C3) **c1.4** Ils élaborent en anglais des moyens auxiliaires simples pour instruire les utilisateurs. (C3)	**214** Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques **370** Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère (anglais)	

c1.5 Ils instruisent les utilisateurs de manière ciblée et en fonction du groupe de participants. (C3) **c1.6** Ils expliquent aux utilisateurs comment régler les appareils afin d'obtenir une consommation énergétique optimisée. (C3) **c1.7** Ils répondent aux questions de manière claire et compréhensible. (C3) **c1.8** Ils recueillent de manière ciblée les retours des participants. (C3) **c1.9** Ils instruisent les utilisateurs en anglais et répondent à leurs questions. (C3)		

Compétence opérationnelle c2: élaborer ou adapter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires destinés aux utilisateurs

Les opératrices et opérateurs en informatique déterminent le groupe cible et ses besoins, formulent des objectifs clairs et recherchent les informations nécessaires à la mise en œuvre. Ils élaborent des modes d'emploi et des moyens auxiliaires clairement structurés en appliquant des technologies modernes, telles que des bots, l'intelligence artificielle et le libre-service. Ils font ressortir les principales informations et instructions au moyen de techniques de visualisation appropriées et mettent les modes d'emploi, également en anglais, à la disposition des utilisateurs.

Les opératrices et opérateurs en informatique s'attachent à adopter le point de vue des utilisateurs afin de remplir au mieux les besoins de ceux-ci. Ils font en sorte que les modes d'emploi et outils soient faciles à trouver et à jour.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
c2.1 Ils déterminent le groupe cible et ses besoins. (C4) **c2.2** Ils formulent des objectifs clairs et simples en tenant compte des directives de l'entreprise. (C3) **c2.3** Ils recherchent les informations nécessaires à la mise en œuvre. (C3) **c2.4** Ils élaborent des modes d'emploi et des moyens auxiliaires (p. ex. vidéo) compréhensibles et clairement structurés en appliquant des technologies modernes (p. ex. bots, IA, libre-service). (C3)	**214** Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais) **370** Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère (anglais)	

c2.5 Ils font ressortir avec clarté et efficacité les principales informations et instructions au moyen des techniques de visualisation appropriées. (C3) **c2.6** Ils élaborent des modes d'emploi et des moyens auxiliaires en anglais. (C3)		

Compétence opérationnelle c3: sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données

Les opératrices et opérateurs en informatique informent les utilisateurs des menaces actuelles en matière de protection et de sécurité des données. Ils leur indiquent les mesures appropriées permettant d'assurer une protection fondamentale des données, p. ex. traitement sécurisé des mots de passe et des données sensibles, garantie de l'intégrité et de la confidentialité des données. Ils expliquent également les mesures visant à garantir la sécurité des données, telles que la protection contre le phishing et les virus, la garantie de disponibilité des données. Ils soutiennent le service compétent dans la réalisation de campagnes de sensibilisation.

Les opératrices et opérateurs en informatique font preuve d'empathie envers les utilisateurs et ont recours à des arguments convaincants à même de renforcer la sensibilisation à l'importance de la protection et de la sécurité des données.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
c3.1 Ils informent les utilisateurs des menaces actuelles en matière de protection et de sécurité des données. (C3) **c3.2** Ils montrent à un utilisateur les mesures pertinentes permettant d'assurer une protection fondamentale des données (p. ex. traitement des mots de passe et des données sensibles, intégrité, confidentialité). (C3) **c3.3** Ils montrent à un utilisateur les mesures appropriées visant à garantir la sécurité des données (p. ex. disponibilité, phishing, virus). (C3) **c3.4** Ils soutiennent le service compétent dans la réalisation de campagnes de sensibilisation. (C3)	**263** Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs **334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	

Domaine de compétences opérationnelles d: Planification, organisation et exécution des tâches de support informatique

Compétence opérationnelle d1: réceptionner et traiter les demandes de support informatique

Les opératrices et opérateurs en informatique réceptionnent avec courtoisie les demandes et besoins de la clientèle, les catégorisent et les priorisent conformément aux directives de l'entreprise. Ils cernent le problème par des questions pertinentes et résolvent la demande de support de manière autonome, efficiente et ciblée en recourant aux moyens appropriés. Si nécessaire, ils redirigent les demandes et problèmes avec toutes les informations utiles vers le service compétent. Ils documentent les travaux réalisés de manière exhaustive et compréhensible et informent les utilisateurs finaux de leur état d'avancement de manière adaptée au destinataire. Ils soutiennent les utilisateurs dans la résolution de problèmes en recourant à des méthodes et à des outils ad hoc et traitent les demandes de support ICT également en anglais.

Les opératrices et opérateurs en informatique agissent toujours dans un esprit orienté service et solution. Ils sont conscients de l'importance que revêt un flux d'information transparent et travaillent efficacement sous pression en fixant les bonnes priorités.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
d1.1 Ils réceptionnent avec courtoisie les demandes et besoins de la clientèle. (C3) **d1.2** Ils catégorisent et hiérarchisent les demandes de la clientèle selon les directives de l'entreprise. (C3) **d1.3** Ils cernent le problème par des questions pertinentes. (C4) **d1.4** Ils résolvent de manière autonome, efficiente et ciblée les demandes de support en recourant aux moyens appropriés (C3) **d1.5** Si nécessaire, ils redirigent les demandes et problèmes avec toutes les informations utiles vers le service compétent. (C3) **d1.6** Ils documentent les travaux réalisés de manière exhaustive et compréhensible. (C3) **d1.7** Ils informent les utilisateurs finaux de l'état d'avancement des travaux de manière adaptée au destinataire. (C3)	**334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais) **370** Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère (anglais) **437** Effectuer des travaux de support (anglais)	

d1.8 Ils soutiennent les utilisateurs dans la résolution des problèmes en recourant à des méthodes et à des outils ad hoc. (C3) **d1.9** Ils traitent en anglais les demandes de support ICT. (C3)		

Compétence opérationnelle d2: analyser les demandes de support informatique complexes et appliquer les bonnes stratégies de désescalade

Les opératrices et opérateurs en informatique identifient un possible potentiel de conflit dans la communication avec les utilisateurs et désamorcent les conflits avec empathie, en fonction de la situation et au moyen des techniques de communication appropriées. Ils expliquent les causes techniques et solutions possibles de manière factuelle, compréhensible et adaptée au destinataire. Ils définissent les étapes et les mesures suivantes conjointement avec leur interlocuteur, p. ex. remontée au niveau de support suivant ou à des supérieurs hiérarchiques. Ils mènent une réflexion sur la situation conflictuelle et consignent leurs constats. Ils désamorcent les conflits également en anglais.

Les opératrices et opérateurs en informatique se montrent compréhensifs, gardent leur calme et traitent les utilisateurs avec respect et estime. Grâce à leur communication claire et empathique, ils dissipent les malentendus et aplanissent les écarts de connaissances.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
d2.1 Ils identifient un possible potentiel de conflit dans la communication avec les utilisateurs. (C4) **d2.2** Ils désamorcent les conflits avec empathie, en fonction de la situation et au moyen des techniques de communication appropriées. (C3) **d2.3** Ils expliquent les causes techniques et solutions possibles de manière factuelle, compréhensible et adaptée au destinataire. (C3) **d2.4** Ils définissent les étapes et les mesures suivantes conjointement avec leur interlocuteur (p. ex. remontée au niveau de support suivant ou à un supérieur hiérarchique). (C3) **d2.5** Ils mènent une réflexion sur la situation conflictuelle et consignent leurs constats. (C3) **d2.6** Ils désamorcent les conflits également en anglais. (C3)	**334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais) **369** Reconnaître des conflits dans le support et les désamorcer (anglais)	

Compétence opérationnelle d3: prioriser et organiser ses propres tâches dans le cadre des activités quotidiennes liées à l'informatique

Les opératrices et opérateurs en informatique se procurent une vue d'ensemble des tâches et activités en suspens à l'aide des méthodes et outils appropriés. Ils hiérarchisent les affaires courantes et les tâches à accomplir par ordre de priorité et d'importance et établissent un planning avec des estimations temporelles aussi précises que possible. Ils se procurent de manière ciblée et autonome les informations nécessaires sur les tâches à effectuer et mènent une réflexion systématique sur les travaux effectués en tenant compte du temps investi, de l'efficacité et de la qualité

Les opératrices et opérateurs en informatique attachent une grande importance à l'ordre et à l'auto-organisation afin de garder une vue d'ensemble claire et de pouvoir fixer des priorités. Ils réfléchissent régulièrement à leur manière de procéder afin d'améliorer leurs processus de travail.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
d3.1 Ils se procurent une vue d'ensemble des tâches et activités en suspens à l'aide de méthodes et d'outils appropriés. (C3) **d3.2** Ils hiérarchisent les affaires courantes et les tâches à accomplir par ordre de priorité et d'importance. (C3) **d3.3** Ils établissent un planning avec des estimations temporelles aussi précises que possible. (C3) **d3.4** Ils se procurent de manière ciblée et autonome les informations nécessaires sur les tâches à effectuer. (C3) **d3.5** Ils mènent une réflexion systématique sur les travaux effectués en tenant compte du temps investi, de l'efficacité et de la qualité. (C3)	**334** Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais)	

Compétence opérationnelle d4: planifier les tâches à effectuer dans le cadre des projets informatiques, les vérifier et mener une réflexion sur sa propre contribution

Les opératrices et opérateurs en informatique établissent des plans pour un déroulement systématique des mandats. Ils vérifient les étapes de travail réalisées dans le cadre du projet et prennent les mesures appropriées pour son bon déroulement, p. ex. demander des confirmations de délai et examiner les interdépendances. Ils mènent par ailleurs une réflexion sur leur contribution aux projets et donnent des retours concrets sur les possibilités d'optimisation professionnelle et organisationnelle.

Les opératrices et opérateurs en informatique pratiquent la transparence et une communication ouverte envers les divers services et parties impliquées en vue de garantir une collaboration fructueuse tout au long des projets. Ils veillent à respecter les délais et à fournir un travail de qualité. En examinant et en réfléchissant régulièrement au travail accompli, ils contribuent à l'amélioration continue des projets.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
d4.1 Ils établissent des plans pour un déroulement systématique des mandats en tenant compte des ressources, des délais, des problèmes et de la répartition du travail. (C4) **d4.2** Ils vérifient les étapes de travail réalisées dans le cadre du projet et prennent les mesures appropriées pour son bon déroulement (p. ex. confirmations de délais, examen des interdépendances). (C3) **d4.3** Ils réfléchissent à leur contribution aux projets. (C3) **d4.4** Ils donnent des retours concrets sur les possibilités d'optimisation professionnelle et organisationnelle. (C4)	**431** Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel	

Compétence opérationnelle d5: assurer la surveillance des moyens informatiques

Les opérateurs en informatique intègrent des moyens ICT dans les systèmes de surveillance existants et traitent les messages d'erreur automatisés selon les directives de l'entreprise. Ils identifient de manière ciblée les dysfonctionnements des moyens ICT et les résolvent rapidement ou redirigent les messages d'erreur avec des informations exhaustives vers le service compétent.

Les opérateurs en informatique réagissent de façon proactive et interviennent rapidement pour résoudre les problèmes et garantir l'accessibilité. Ils ont une grande compréhension des systèmes et travaillent en collaboration étroite avec d'autres divisions IT afin de trouver des solutions et éviter les interruptions de travail.

Objectifs évaluateurs entreprise	Modules école professionnelle	Modules cours interentreprises
d5.1 Ils intègrent des moyens informatiques dans les systèmes de surveillance existants. (C3) **d5.2** Ils traitent les messages d'erreur automatisés selon les directives de l'entreprise. (C3) **d5.3** Ils examinent et identifient de manière ciblée les dysfonctionnements des moyens informatiques. (C3) **d5.4** Ils redirigent, si nécessaire, les messages d'erreur avec des informations exhaustives vers le service compétent. (C3)	**122** Automatiser des procédures à l'aide de scripts	**208** Traiter les dysfonctionnements dans des systèmes de virtualisation et de cloud **261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau **327** Utiliser des technologies d'automatisation

5. Aperçu des modules pour l'enseignement dispensé à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises

1ère année d'apprentissage	2e année d'apprentissage	3e année d'apprentissage
117 Mettre en place l'infrastructure informatique et réseau d'une petite entreprise *réf. b1, b2*	**123** Activer les services d'un serveur *réf. b1, b2, b4*	**437** Effectuer des travaux de support (anglais) *réf. d1*
122 Automatiser des procédures à l'aide de scripts *réf. a4, b5, d5*	**370** Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère (anglais) *réf. c1, c2, d1*	**369** Reconnaître des conflits dans le support et les désamorcer (anglais) *réf. d2*
187 Mise en service des terminaux ICT et du poste de travail *réf. a1-a3, b2-b4*	**214** Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques *réf. c1, c2*	**129** Mettre en service des composants réseaux *réf. b1, b2*
208 Traiter les dysfonctionnements dans des systèmes de virtualisation et de cloud *réf. d5*	**263** Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs *réf. b3, c3*	
334 Rechercher des informations spécialisées et se documenter soi-même (anglais) *réf. a1-2, b1, b3-4, c2-3, d1-3*	**126** Installer des périphériques en réseau *réf. a2, a3*	**261** Garantir le bon fonctionnement des terminaux utilisateur dans une infrastructure réseau *réf. b1-b4, d5*
327 Utiliser des technologies d'automatisation *réf. a4, b5, d5*		
431 Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel *réf. a1, d4*	**313** Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local *réf. a2, a3, b1, b2, b4*	

13 modules EP → 4 modules linguistiques

4 modules CIE

réf.: référencé à la compétence opérationnelle (cf. chapitre 4)

6. Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 3 juillet 2025 sur la formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique CFC/opérateur en informatique CFC.

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, 3 juillet 2025

ICT-Formation professionnelle Suisse

Le président	Le secrétaire général
Andreas W. Kaelin	Marc Marthaler

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, 3 juillet 2025

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Sources
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique CFC/opérateur en informatique CFC	*Version électronique* Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) *Version papier* Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique CFC/opérateur en informatique CFC	ICT-Formation professionnelle Suisse
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final, y c. catalogue des critères	ICT-Formation professionnelle Suisse
Guide pour la mise en œuvre du modèle modulaire pour les formations professionnelles initiales ICT	ICT-Formation professionnelle Suisse SBBK | CSFP
Dossier de formation	Modèle SDBB | CSFO www.formationprof.ch/fr
Rapport de formation	Modèle SDBB | CSFO www.formationprof.ch/fr
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB | CSFO www.formationprof.ch/fr
Règlement d'organisation des cours interentreprises	ICT-Formation professionnelle Suisse