

Évaluation du sondage pour l'examen quinquennal de la profession

Opératrice / Opérateur en informatique CFC (Orfo 2018)



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



SOMMAIRE

01

Facts Opératrice / Opérateur en informatique CFC & Aperçu du sondage

02

Informations sur les lieux de formation interrogés

03

Questions générales sur le profil de la profession

04

Questions sur les compétences opérationnelles

05

Questions sur le concept de formation (modules, étendue, PQual)



Facts Opératrice / Opérateur en informatique CFC & Aperçu du sondage



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Facts Opératrice / Opérateur en informatique CFC

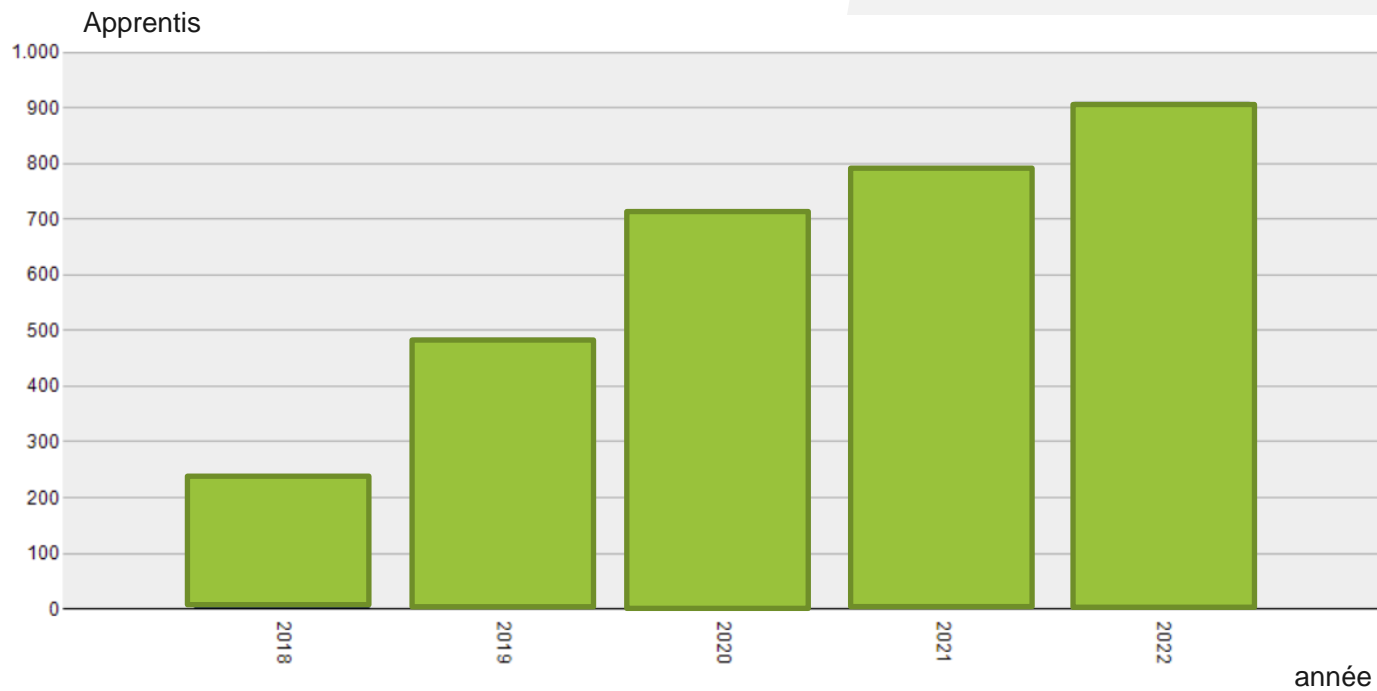
Brève description	Les opérateurs-trices en informatique CFC disposent d'une large formation de base dans les technologies de l'information et de la communication (ICT). En tant que personnes polyvalentes, elles maîtrisent tant le matériel et les logiciels que l'assistance à la clientèle.
Durée de l'apprentissage	3 ans
École professionnelle	1re année d'apprentissage: 2 jours 2e & 3e année d'apprentissage: 1 jour
Cours interentreprises	24 jours
Maturité professionnelle	possible, non recommandé
Niveau dans le CNC	4
Matériel d'information	ICT-Formation professionnelle Suisse





Rapports d'apprentissage 2018-2022 (selon l'OFS)

	2018	2019	2020	2021	2022
Opératrice / Opérateur en informatique CFC	239	484	715	790	908



Aperçu du sondage



Sondage pour l'examen quinquennal de la profession d'Opérateur·trice en informatique CFC			
Durée du sondage	14 septembre – 26 octobre 2023		
Format du sondage	en ligne par Findmind (fr/al)		
Étendue	30 questions		
Diffusion	Newsletter ICT, LinkedIn, commissions, organes et associations partenaires		
Participants au sondage	total 230 (fr: 21 / al: 209)		terminé 189 (fr: 19 / al: 170)
Composition lieux de formation	160 Entreprises formatrices	36 École professionnelles	17 Cours interentreprises
Composition pas de lieux de formation	5 Opérateur·trice en informatique CFC	7 Expert·es	5 pas de réponse



Informations sur les lieux de formation interrogés

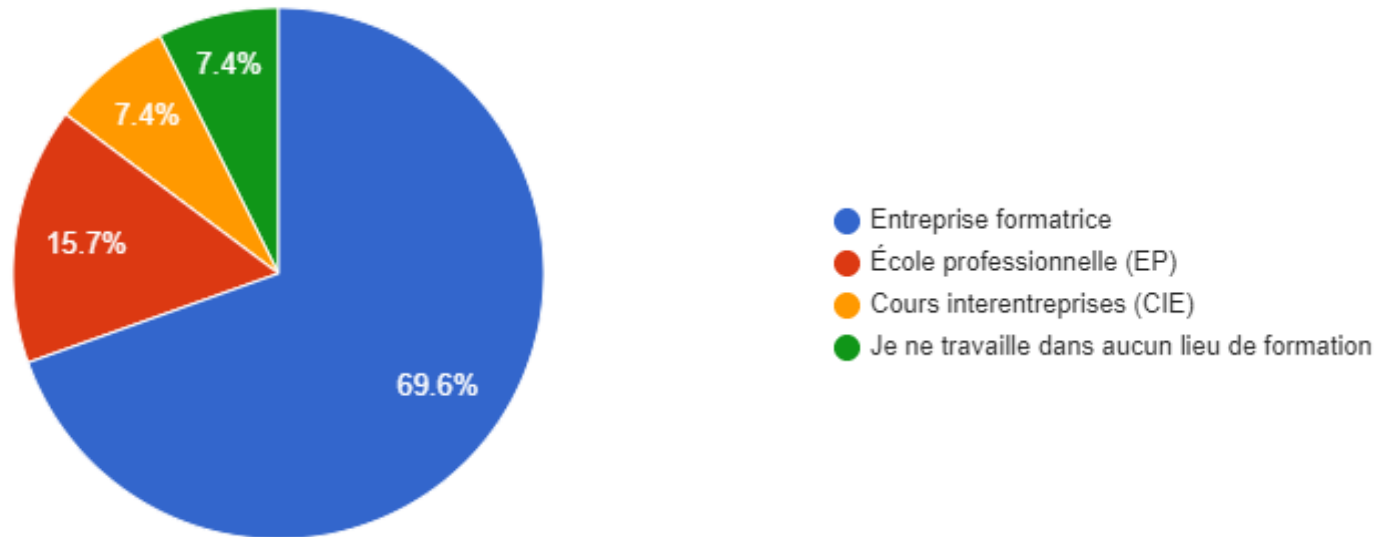


ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Composition lieux de formation

(1) Dans quel lieu de formation travaillez-vous ?

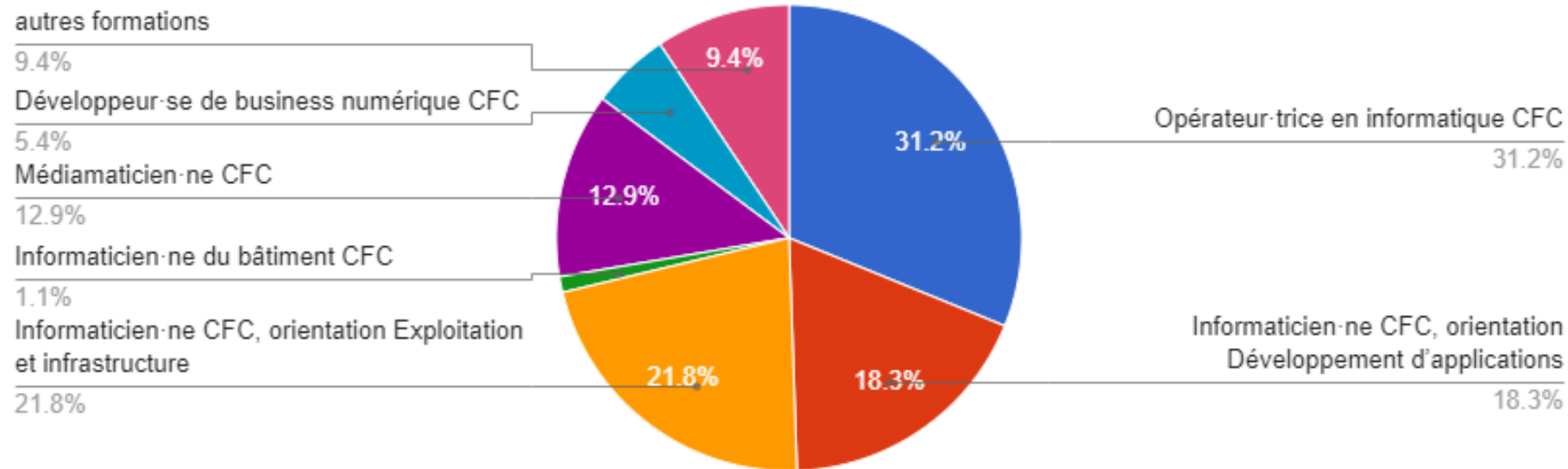


230



Entreprise formatrice: Métiers de formation

(1) Pour quels métiers proposez-vous déjà des formations dans votre entreprise?



Plusieurs réponses étaient possibles



160



Entreprise formatrice: Nombre d'apprentis «d'Opérateur·trice en informatique CFC»

(1) Combien d'apprenti(e)s "Opérateur·trice en informatique CFC" votre entreprise forme-t-elle au total?

plus de 10 apprenti(e)s

10%

6-10 apprenti(e)s

9.4%

5 apprenti(e)s

2.5%

4 apprenti(e)s

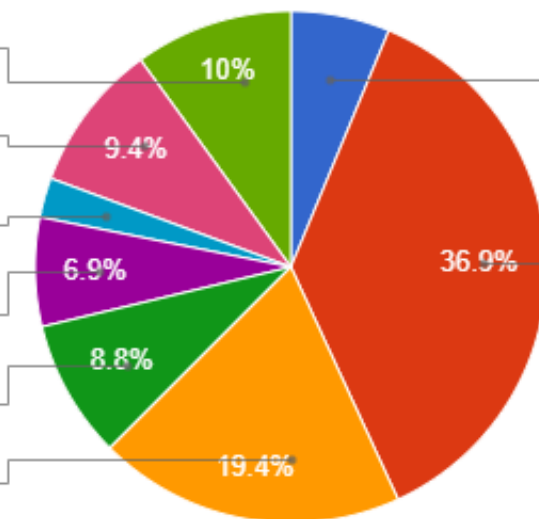
6.9%

3 apprenti(e)s

8.8%

2 apprenti(e)s

19.4%



pas d'apprenti(e)s

6.3%

1 apprenti(e)

36.9%

La question portait sur l'année actuelle 2023

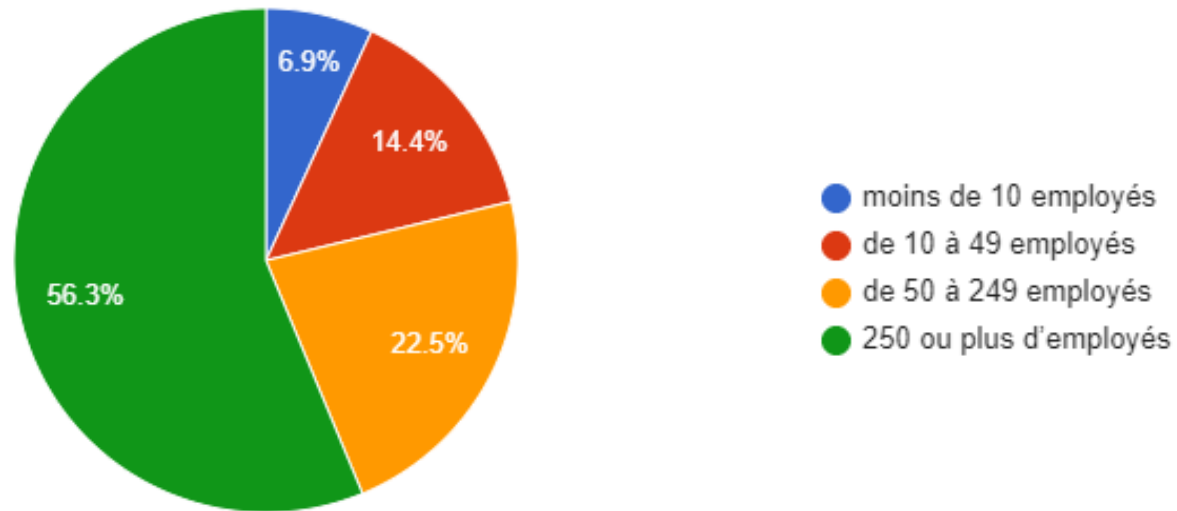


160



Entreprise formatrice: Taille de l'entreprise

(1) Quelle est la taille de votre entreprise?

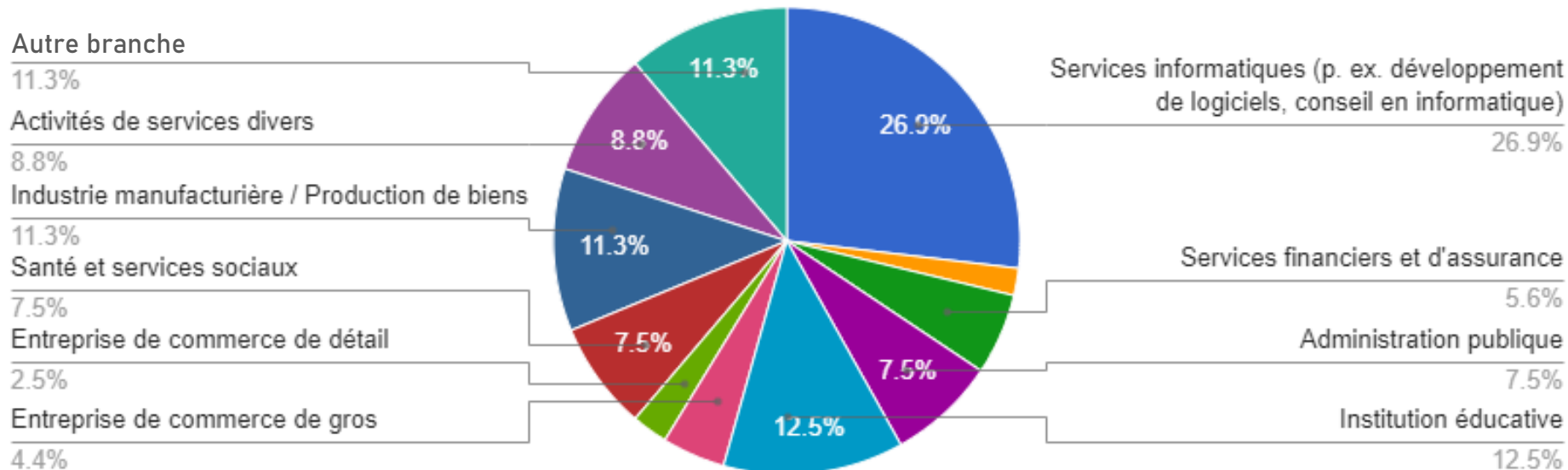


160



Entreprise formatrice: Branche de l'entreprise

(1) Dans quelle branche votre entreprise est-elle active?

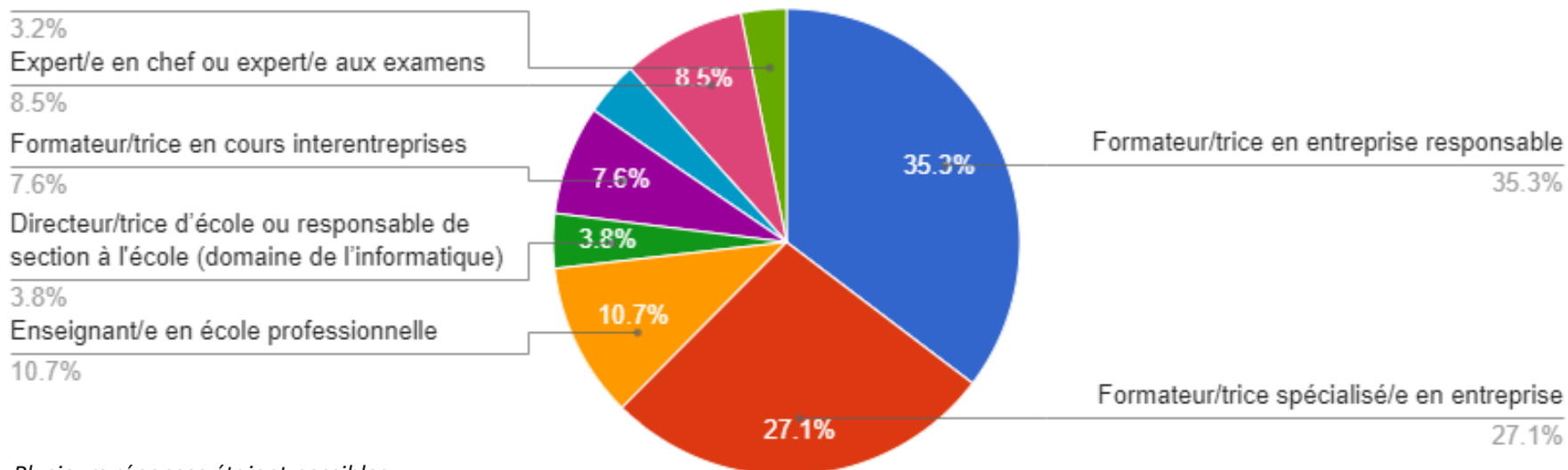


160



Fonction des participants au sondage

(1) Quelle fonction assumez-vous dans la formation de la profession d'Opérateur-trice en informatique...



Plusieurs réponses étaient possibles

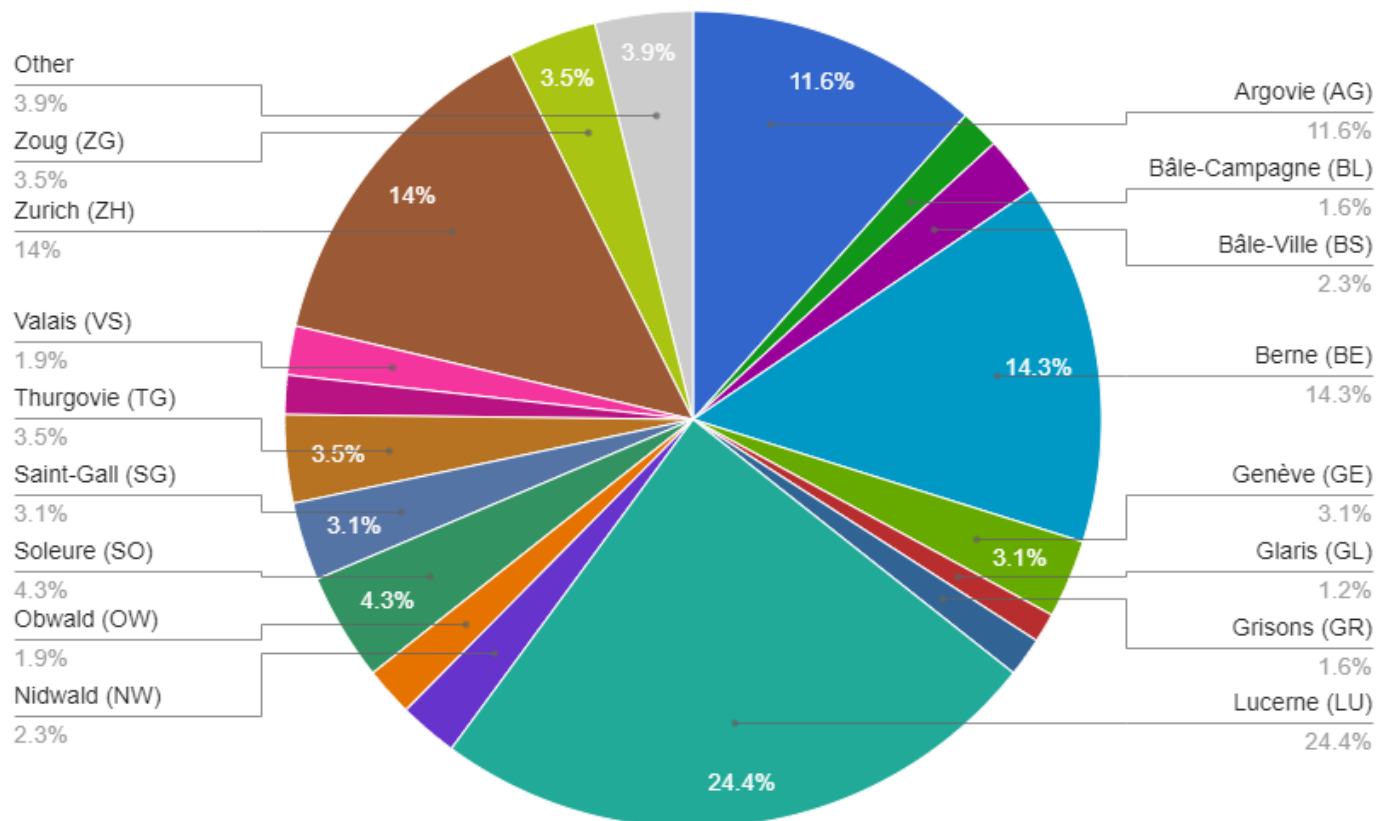


213



Répartition régionale des lieux de formation

(1) Dans quel canton se trouve le lieu de formation dans lequel vous travaillez?



Plusieurs réponses étaient possibles



213



Questions générales sur le profil de la profession

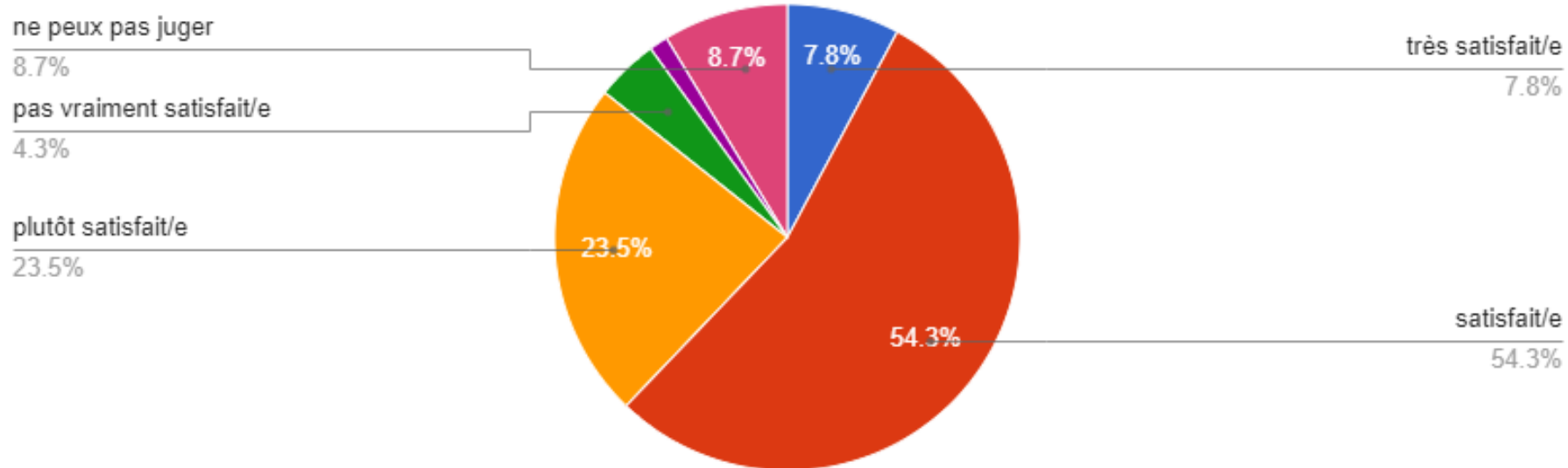


ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Qualité de la formation

(2) D'une manière générale, êtes-vous satisfait-e de la qualité de la formation d'Opérateur-trice en infor...



85% des personnes interrogées sont « plutôt » à « très » satisfaites avec la qualité de la formation



230



Profil de la profession

Résumé de la description

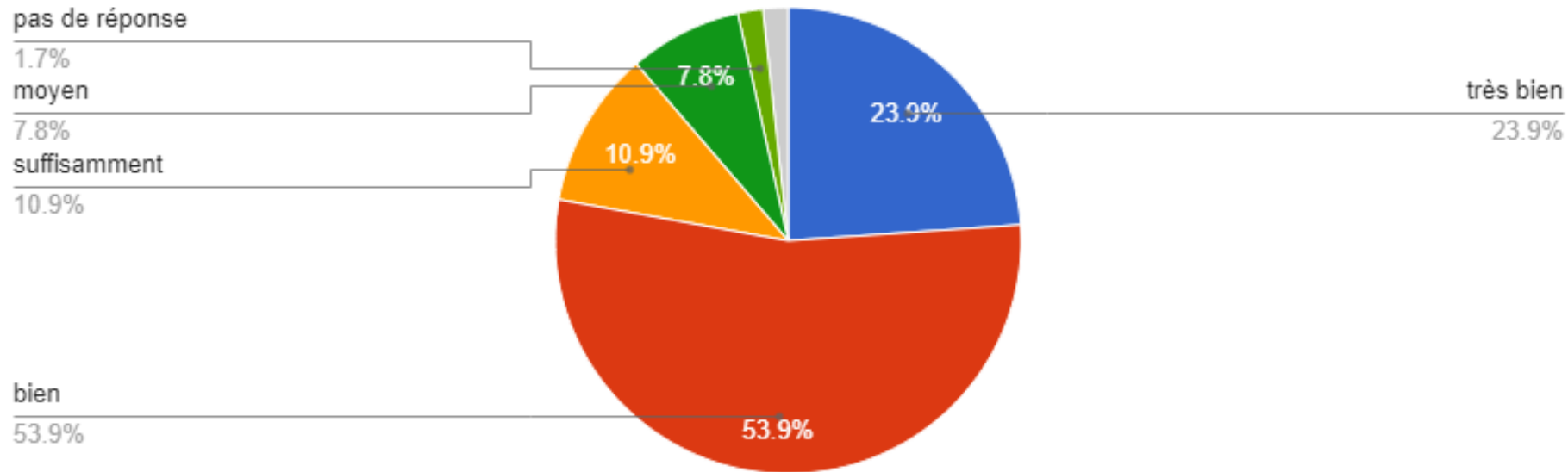
"Les opérateurs en informatique assurent, par le biais de leurs multiples activités, la mise en œuvre optimale de divers moyens ICT. Ils discernent rapidement les besoins et les demandes des clients, respectivement des utilisateurs, et s'investissent dans la recherche d'une solution ciblée. Ils installent et configurent des terminaux utilisateurs dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (ICT) et veillent à une exploitation sûre dans l'infrastructure réseau. Ils connectent les terminaux ICT utilisateurs aux prestations de services et assurent la sécurité d'exploitation de ces appareils. Ils font appel à des processus définis et appliquent des méthodes standardisées. Ils identifient rapidement les besoins des clients et traitent leurs demandes aux deux premiers niveaux du support (1er et 2e niveaux du support). Ils instruisent et soutiennent les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT et des applications standards."

[Plan de formation \(2018\)](#)



Actualité du profil de la profession

(2) Comment évaluez-vous l'actualité du profil de la profession?



78% des personnes interrogées estiment que l'actualité du profil de la profession est bonne à très bonne

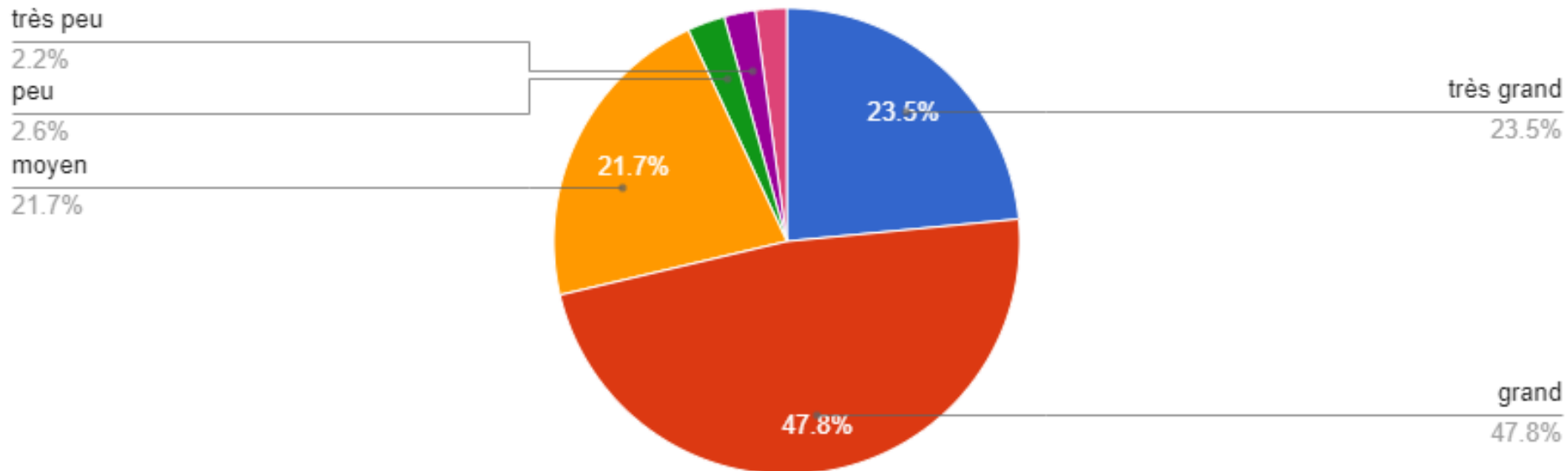


230



Besoin en opérateurs·trices en informatique CFC

(2) Comment estimez-vous le besoin général en opérateurs·trices en informatique CFC sur le marché d...



71% des personnes interrogées estiment que le besoin est grand à très grand



230



Coordination formation/économie

	Ø	d'accord 1	plutôt d'accord 2	pas vraiment d'accord 3	pas d'accord 4	ne peux pas juger N/A
La formation répond aux exigences/besoins de l'économie	Ø: 1.67 Σ: 225	90 40%	108 48%	16 7.11%	1 0.44%	10 4.44%
Les compétences des jeunes ayant terminé leur apprentissage sont suffisantes pour répondre aux exigences d'un poste de travail.	Ø: 1.81 Σ: 225	76 33.78%	104 46.22%	27 12%	4 1.78%	14 6.22%



225



Formation sur les 3 lieux de formation

	Ø	d'accord 1	plutôt d'accord 2	pas vraiment d'accord 3	pas d'accord 4	ne peux pas juger N/A
Les lieux de formation que sont l'entreprise formatrice et l'école professionnelle sont bien coordonnés en termes de temps et de contenu	Ø: 1.82 Σ: 216	69 31.94%	89 41.2%	21 9.72%	7 3.24%	30 13.89%
Les lieux de formation que sont l'entreprise formatrice et les cours interentreprises sont bien coordonnés en termes de temps et de contenu	Ø: 1.77 Σ: 216	71 32.87%	89 41.2%	17 7.87%	6 2.78%	33 15.28%
Les lieux de formation que sont l'école professionnelle et les cours interentreprises sont bien coordonnés en termes de temps et de contenu	Ø: 1.76 Σ: 216	72 33.33%	83 38.43%	23 10.65%	3 1.39%	35 16.2%



216



Évaluation durée de l'apprentissage de 3 ans

(2) Que pensez-vous de la durée de la formation par rapport à la mise en œuvre du plan de formation a...

ne peux pas juger

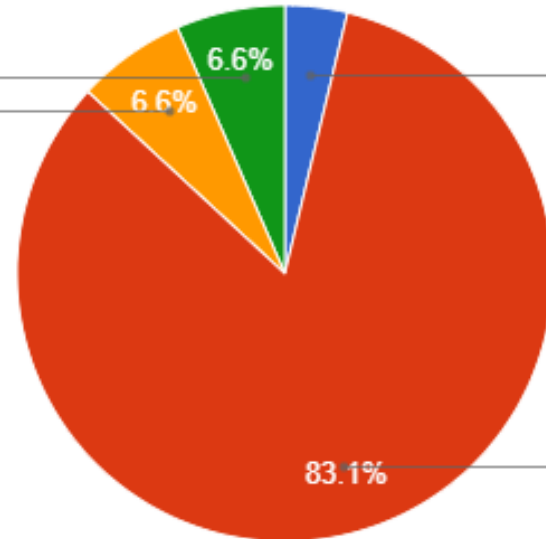
6.6%

trop courte

6.6%

trop longue

3.8%



tout à fait adaptée

83.1%

La durée de l'apprentissage de 3 ans est jugée adaptée par la majorité (83%)



213



Questions sur les compétences opérationnelles



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

Compétences opérationnelles d'Opérateur·trice en informatique CFC



A	Installation, mise en service et maintenance des terminaux ICT utilisateurs	Installer et configurer des terminaux ICT utilisateurs ainsi que des systèmes d'exploitation et en assurer la maintenance	Installer et configurer des applications standard	Exécuter et évaluer des tests de fonctionnalité	Mettre en œuvre des scripts d'automatisation
B	Garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau	Connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau ainsi que des services connexes et résoudre les pannes	Connecter des terminaux ICT utilisateurs aux prestations de serveur et résoudre les pannes	Assurer la sécurité des terminaux ICT utilisateurs	
C	Soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	Instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	Elaborer et adapter des modes d'emploi et listes de contrôle pour les utilisateurs	Conseiller et soutenir les clients lors de l'acquisition des terminaux ICT utilisateurs	
D	Déroulement de travaux de support ICT	Traiter les demandes des clients aux 1er et 2e niveaux du support	Se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe	Exécuter, selon des méthodes spécifiques, les travaux dans l'environnement ICT et collaborer à des projets	



Importance domaines de compétences opérationnelles

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
(A) Installation, mise en service et maintenance des terminaux ICT utilisateurs	∅: 1.31 Σ: 208	158 75.96%	36 17.31%	13 6.25%	1 0.48%	0 0%
(B) Garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau	∅: 1.3 Σ: 208	151 72.6%	52 25%	5 2.4%		0 0%
(C) Soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	∅: 1.22 Σ: 208	167 80.29%	37 17.79%	4 1.92%		0 0%
(D) Déroulement de travaux de support ICT	∅: 1.19 Σ: 208	172 82.69%	33 15.87%	3 1.44%		0 0%



208



Domaine de compétences opérationnelles A

Installation, mise en service et maintenance des terminaux ICT utilisateurs

	Ø	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
1. Installer et configurer des terminaux ICT utilisateurs ainsi que des systèmes d'exploitation et en assurer la maintenance	Ø: 1.39 Σ: 207	147 71.01%	42 20.29%	15 7.25%	3 1.45%	0 0%
2. Installer et configurer des applications standard	Ø: 1.45 Σ: 207	137 66.18%	49 23.67%	19 9.18%	2 0.97%	0 0%
3. Exécuter et évaluer des tests de fonctionnalité	Ø: 1.33 Σ: 207	143 69.08%	60 28.99%	4 1.93%		0 0%
4. Mettre en œuvre des scripts d'automatisation	Ø: 1.71 Σ: 207	96 46.38%	75 36.23%	31 14.98%	3 1.45%	2 0.97%



207



Domaine de compétences opérationnelles B

Garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau

	Ø	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
1. Connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau ainsi que des services connexes et résoudre les pannes	Ø: 1.37 Σ: 206	136 66.02%	63 30.58%	7 3.4%		0 0%
2. Connecter des terminaux ICT utilisateurs aux prestations de serveur et résoudre les pannes	Ø: 1.38 Σ: 206	133 64.56%	68 33.01%	5 2.43%		0 0%
3. Assurer la sécurité des terminaux ICT utilisateurs	Ø: 1.35 Σ: 206	146 70.87%	48 23.3%	12 5.83%		0 0%



206



Domaine de compétences opérationnelles C

Soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT

	Ø	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
1. Instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	Ø: 1.27 Σ: 205	158 77.07%	39 19.02%	8 3.9%		0 0%
2. Elaborer et adapter des modes d'emploi et listes de contrôle pour les utilisateurs	Ø: 1.44 Σ: 205	133 64.88%	55 26.83%	15 7.32%	2 0.98%	0 0%
3. Conseiller et soutenir les clients lors de l'acquisition des terminaux ICT utilisateurs	Ø: 1.85 Σ: 205	89 43.41%	67 32.68%	40 19.51%	9 4.39%	0 0%



205



Domaine de compétences opérationnelles D

Déroulement de travaux de support ICT

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
1. Traiter les demandes des clients aux 1er et 2e niveaux du support	∅: 1.16 Σ: 205	177 86.34%	24 11.71%	4 1.95%		0 0%
2. Se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe	∅: 1.13 Σ: 205	179 87.32%	25 12.2%	1 0.49%		0 0%
3. Exécuter, selon des méthodes spécifiques, les travaux dans l'environnement ICT et collaborer à des projets	∅: 1.48 Σ: 205	118 57.56%	75 36.59%	12 5.85%		0 0%



205



Remarques

Domaines de compétences opérationnelles

DCO A

Installation, mise en service et maintenance des terminaux ICT utilisateurs

- ❖ **Automatisation**
Les tâches disparaissent, des connaissances plus approfondies sont nécessaires
- ❖ **Changement technologique**
Une autre expertise est nécessaire
- ❖ **Les utilisateurs finaux assument davantage de tâches**
Nécessité d'une expertise plus approfondie dans d'autres domaines

DCO B

Garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau

- ❖ **Éléments de sécurité**
Les questions de sécurité deviennent de plus en plus importantes et doivent être développées
- ❖ **Automatisation**
Les tâches disparaissent, des connaissances plus approfondies sont nécessaires

DCO C

Soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT

- ❖ **Délimitation vente et conseil**
Repenser la délimitation avec les fournisseurs/vendeurs
- ❖ **Instruction**
Utiliser davantage de moyens modernes (p. ex. vidéo de formation)
- ❖ **Les utilisateurs finaux assument davantage de tâches**
Nécessité d'un savoir-faire plus approfondi et d'une conscience accrue de la qualité

DCO D

Déroulement de travaux de support ICT

- ❖ **Soutien**
Compétences importantes
- ❖ **Relations avec les clients**
Importance des compétences dans les relations avec les clients et les collaborateurs

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises





D'autres compétences opérationnelles

- Technologies/solutions cloud
- Communication avec les clients
- Bases du réseau/matériel
- Gestion de projets et de services
- Éléments de sécurité
- IA dans le domaine du support
- Automatisation des processus

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises



43



Questions sur le concept de formation (modules, étendue, PQual)



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Pertinence des jours d'école

Trouvez-vous la répartition des jours d'enseignement appropriée?

ne peux pas juger

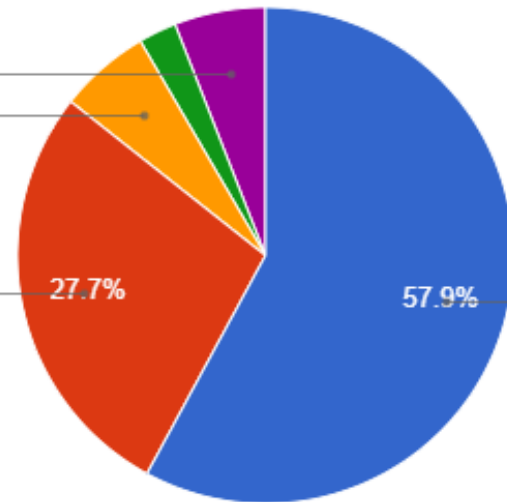
5.9%

plutôt non

5.9%

plutôt oui

27.7%



1re année d'apprentissage: **2 jours**

2e année d'apprentissage: **1 jour**

3e année d'apprentissage: **1 jour**

La majorité (85%) considère la répartition des jours d'école comme (plutôt) appropriée



202



Remarques

Répartition des jours d'école

Plus d'enseignement respectivement plus de théorie

La plupart des remarques visent à accroître l'enseignement et à transmettre des connaissances spécialisées plus approfondies.



17

Évaluation des modules de l'école professionnelle



	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
214: Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques	∅: 1.32 Σ: 200	137 68.5%	47 23.5%	7 3.5%		9 4.5%
126: Installer des périphériques en réseau	∅: 1.37 Σ: 200	130 65%	51 25.5%	10 5%		9 4.5%
123: Activer les services d'un serveur	∅: 1.62 Σ: 200	99 49.5%	63 31.5%	27 13.5%		11 5.5%
117: Mettre en place l'infrastructure informatique d'une petite entreprise	∅: 1.46 Σ: 200	121 60.5%	52 26%	15 7.5%	2 1%	10 5%
431: Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel	∅: 1.27 Σ: 200	146 73%	39 19.5%	6 3%		9 4.5%

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
437: Travailler dans le support	∅: 1.2 Σ: 200	159 79.5%	26 13%	6 3%		9 4.5%
129: Mettre en service des composants réseaux	∅: 1.51 Σ: 200	112 56%	62 31%	16 8%	1 0.5%	9 4.5%
263: Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs	∅: 1.34 Σ: 200	133 66.5%	50 25%	7 3.5%		10 5%
122: Automatiser des procédures à l'aide de scripts	∅: 1.94 Σ: 200	67 33.5%	75 37.5%	40 20%	8 4%	10 5%
262: Exécuter l'évaluation de moyens ICT	∅: 1.84 Σ: 200	70 35%	85 42.5%	27 13.5%	6 3%	12 6%



200



Remarques

Modules de l'école professionnelle

Module 122

Automatiser des procédures à l'aide de scripts

La compréhension est importante, mais l'application dépasse le profil / va trop en profondeur

Module 262

Exécuter l'évaluation de moyens ICT

Dans certaines entreprises, les opérateurs·trices en informatique CFC n'effectuent aucune évaluation

Module 123

Activer les services d'un serveur

Va trop en profondeur, plutôt trop complexe

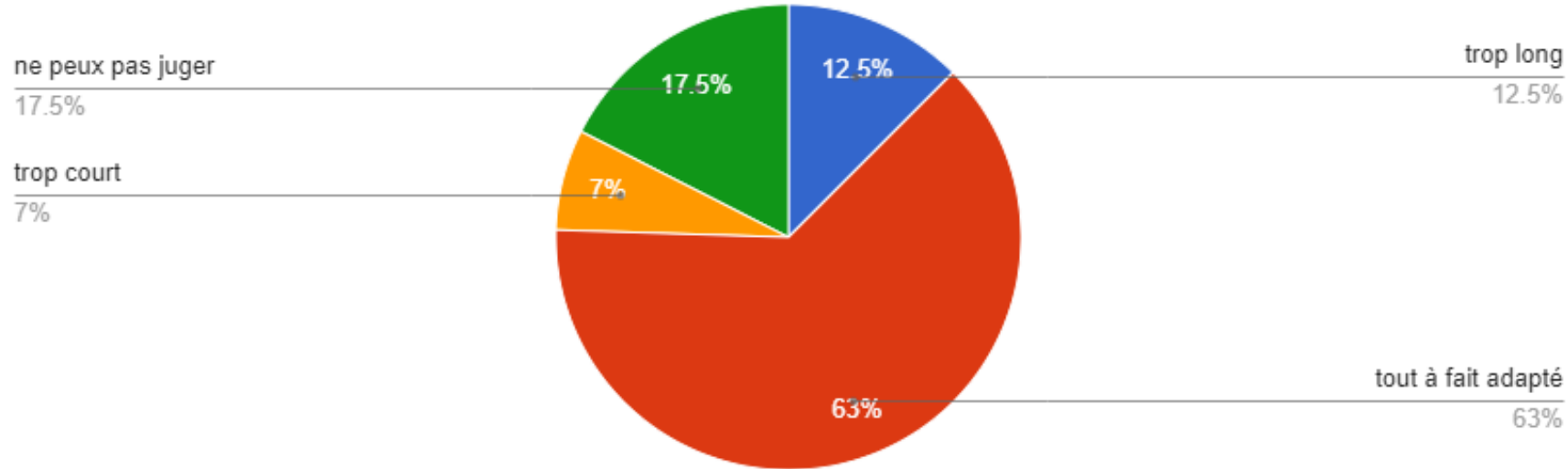
Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises





Évaluation de l'étendue des modules de l'école professionnelle

(4) Que pensez-vous de du volume de 60 leçons pour un module EP?



63% des personnes interrogées considèrent que le volume de chaque module est appropriée

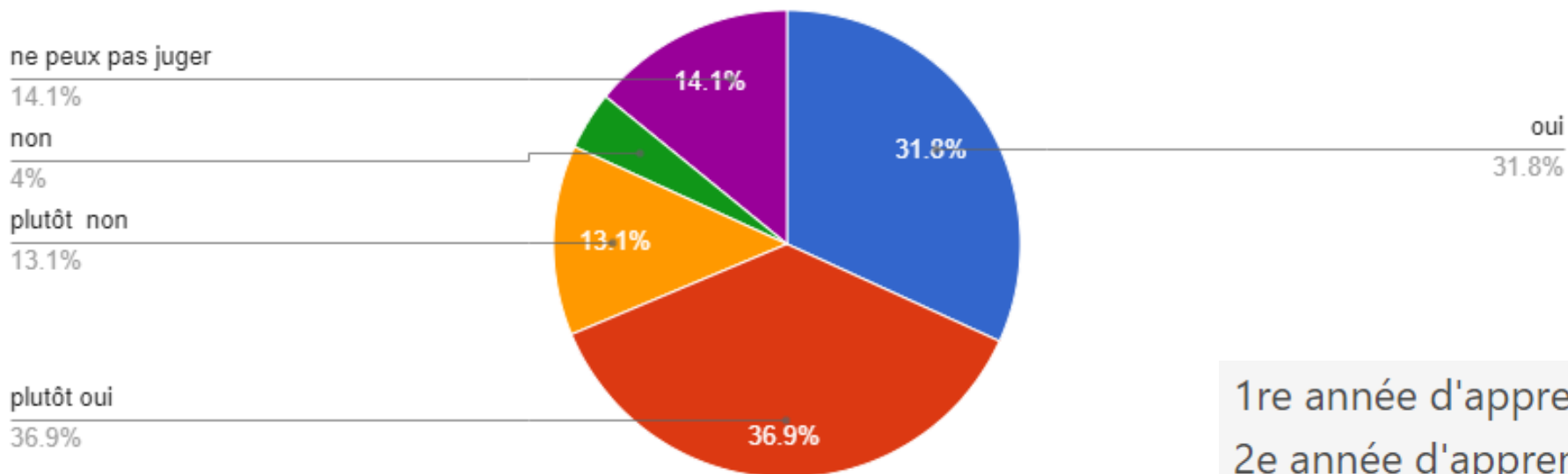


200



Pertinence des modules de cours interentreprises

(4) Trouvez-vous la répartition des modules CIE appropriée?



1re année d'apprentissage: **3 modules CIE**
2e année d'apprentissage: **1 module CIE**
3e année d'apprentissage: -

69% des personnes interrogées estiment que la répartition des modules CIE est (plutôt) appropriée



198



Remarques

Répartition des modules de cours interentreprises

1ère & 2ème année
d'apprentissage 2
modules chacune

Meilleure répartition des
modules CIE

Répartir les modules CIE
sur les 3 années
d'apprentissage

Répartir les modules sur les 3
années d'apprentissage

Plus de modules CIE

Créer plus de modules CIE

Tous les modules CIE en
1ère année
d'apprentissage

Analogue à l'année de
formation de base

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises



40



Évaluation des modules de cours interentreprises

	Ø	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4	ne peux pas juger N/A
260: Mettre en pratique des outils d'Office	Ø: 1.68 Σ: 197	97 49.24%	62 31.47%	17 8.63%	10 5.08%	11 5.58%
304: Installer et configurer un ordinateur mono-poste	Ø: 1.33 Σ: 197	140 71.07%	35 17.77%	12 6.09%	1 0.51%	9 4.57%
305: Installer, configurer et administrer un système d'exploitation	Ø: 1.32 Σ: 197	142 72.08%	34 17.26%	9 4.57%	3 1.52%	9 4.57%
261: Garantir la fonction des terminaux utilisateurs dans la structure réseau	Ø: 1.28 Σ: 197	142 72.08%	40 20.3%	6 3.05%		9 4.57%



197



Remarques

Modules de cours interentreprises

Module 260

Mettre en pratique des outils
d'Office

Devrait déjà être exigé pour le
début de l'apprentissage

Module 304

Installer et configurer un
ordinateur mono-poste

N'est plus au goût du jour,
doit être revu

Module 305

Installer, configurer et administrer
un système d'exploitation

N'est plus au goût du jour,
doit être revu

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises

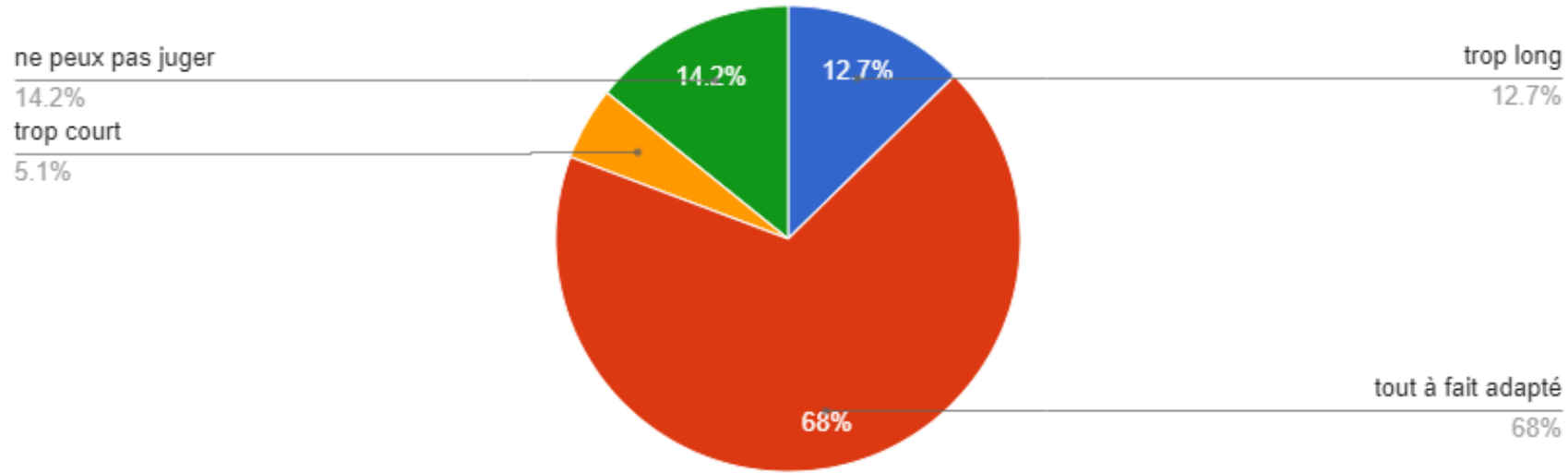


25



Évaluation de l'étendue des modules de cours interentreprises

(4) Comment jugez-vous le volume d'un module CIE de 6 jours?



68% des personnes interrogées considèrent que le volume de chaque module CIE est approprié



197



Remarques/Propositions d'amélioration Modules

Alignement sur l'informaticien/ne CFC

Afin de permettre des synergies et des passerelles, les structures de base devraient être alignées sur celles de l'apprentissage d'informaticien/ne CFC

Prendre en compte les technologies actuelles

Penser à de nouveaux modules : services cloud, Internet of Things, Macintosh, etc.

Augmenter le niveau d'exigence / nouveaux modules

Augmenter les exigences générales pour la profession d'enseignant et ajouter d'autres modules

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises



33



Flexibilisation au moyen de modules à option obligatoires

	Ø	oui 1	non 2	ne peux pas juger N/A
Modules à option obligatoires EP	Ø: 1.36 Σ: 197	82 41.62%	47 23.86%	68 34.52%
Modules à option obligatoires CIE	Ø: 1.37 Σ: 197	81 41.12%	48 24.37%	68 34.52%

Les répondants sont désunis sur l'introduction de modules à option obligatoires



197



Évaluation pondération Procédure de qualification

	Ø	trop élevée 1	appropriée 2	trop basse 3	ne peux pas juger N/A
travail pratique: 40%	Ø: 1.97 Σ: 197	25 12.69%	142 72.08%	19 9.64%	11 5.58%
culture générale: 20%	Ø: 1.88 Σ: 197	30 15.23%	148 75.13%	7 3.55%	12 6.09%
compétences de base élargies: 10%	Ø: 2.08 Σ: 197	7 3.55%	156 79.19%	21 10.66%	13 6.6%
compétences en informatique: 30%	Ø: 2.25 Σ: 197	4 2.03%	132 67.01%	50 25.38%	11 5.58%



197



Remarques/Propositions d'amélioration

Procédure de qualification

Travail pratique

1 jour insuffisant pour justifier la pondération élevée → Tout au plus, Travail pratique sur plusieurs jours

Compétences en informatique & Travail pratique

Pondération identique ou donner plus de poids aux compétences informatiques

Plus de flexibilité

Possibilité de critères individuels

Remarques résumées qui ont été mentionnées à plusieurs reprises



24



Contact

ICT-Formation professionnelle Suisse

Waisenhausplatz 14

3011 Berne

Tél. 058 360 55 50

info@ict-berufsbildung.ch

www.ict-berufsbildung.ch

Révision Opérateur·trice en informatique CFC.

Prêt pour l'avenir?

La commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDP&Q) des informaticien·ne·s CFC et des opérateurs·trices en informatique CFC est actuellement en train de procéder à l'examen quinquennal du profil professionnel d'opératrice en informatique / opérateur en informatique CFC.

Afin d'harmoniser les formations professionnelles initiales avec les évolutions économiques, technologiques, écologiques et didactiques, leur actualité et leur qualité sont examinées au moins tous les cinq ans.

Le processus comprend un sondage auprès des personnes impliquées dans les trois lieux de formation (entreprises formatrices, écoles professionnelles, cours interentreprises) et auprès des apprentis. Sur la base du rapport d'examen, la commission CSDP&Q décide si une révision est nécessaire et, dans ce cas, quelles modifications doivent être apportées à l'ordonnance sur la formation et/ou au plan de formation. La formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique / opérateur en informatique CFC, nouvellement introduite en 2018, doit donc se soumettre pour la première fois à l'examen quinquennal.