

Évaluation Audition interne

Révision d'Opérateur·trice en informatique CFC (Orfo 2018)



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



SOMMAIRE

01

Vue d'ensemble du sondage & indication sur les lieux de formation

02

Questions sur les compétences opérationnelles

03

Questions sur le concept de formation

04

Questions sur les modules

05

Questions sur la procédure de qualification



Vue d'ensemble du sondage & indication sur les lieux de formation



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

Aperçu du sondage



Audition interne Opérateur·trice en informatique CFC

Durée du sondage	16 août - 20 octobre 2024
Format du sondage	en ligne par Findmind
Langue	français, allemand et italien
Étendue	18 questions
Documents	Projet du plan de formation / Projet d'ordonnance sur la formation
Plus d'informations	Site web du projet
Diffusion	ICT-Newsletter, LinkedIn, commissions, organes et associations partenaires
Participants au sondage total	182 (al: 156 / fr: 24 / it: 2)
Participants au sondage terminé	153 (al: 130 / fr: 21 / it: 2)



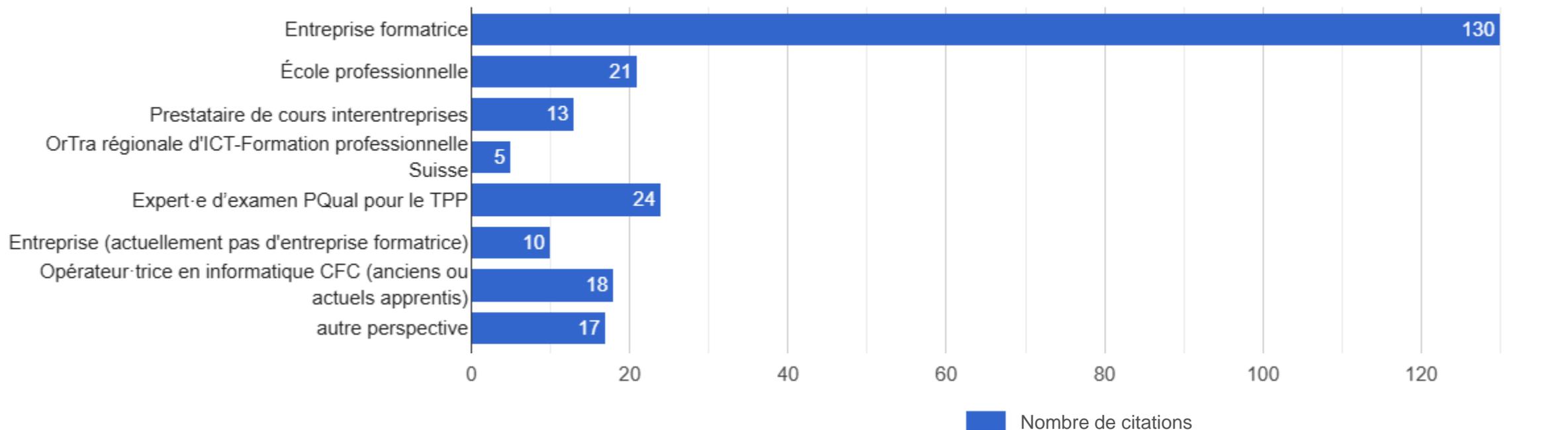
Structure du sondage

- 1 - DONNÉES GÉNÉRALES**
- 2 - COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES**
- 3 - CONCEPT DE FORMATION**
- 4 - MODULES**
- 5 - PROCÉDURE DE QUALIFICATION**

Composition lieux de formation



1 - DONNÉES GÉNÉRALES: Veuillez indiquer dans quelle perspective vous répondez au sondage



Plusieurs réponses étaient possibles

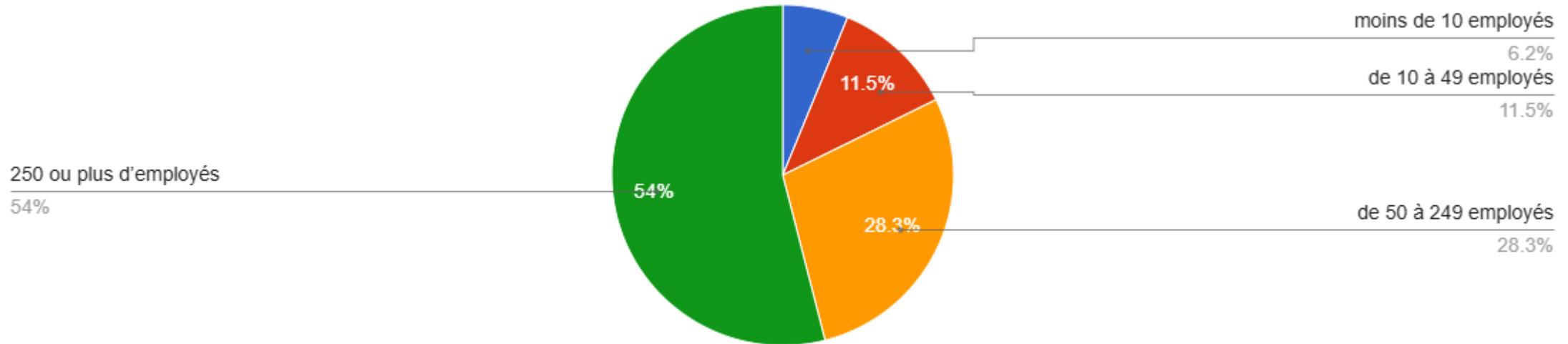


182



Taille de l'entreprise

1 - DONNÉES GÉNÉRALES: Quelle est la taille de l'entreprise dans laquelle vous travaillez?

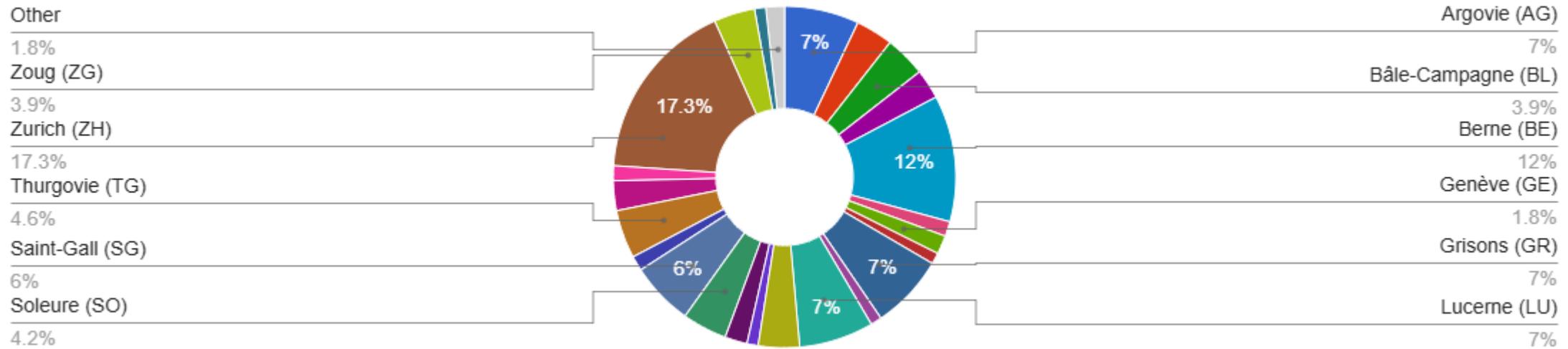


113



Répartition régionale des participants au sondage

1 - DONNÉES GÉNÉRALES: Dans quel canton exercez-vous votre activité professionnelle?



Chaque canton est représenté.

Plusieurs réponses étaient possibles



182



Questions sur les compétences opérationnelles



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Mise en service des terminaux utilisateur	a1	a2	a3	a4		
		Acquérir des terminaux utilisateur	Installer et configurer des terminaux utilisateur	Tester les fonctions des terminaux utilisateur et évaluer les tests	Automatiser la mise en service des terminaux utilisateur		
b	Garantie du bon fonctionnement des moyens ICT	b1	b2	b3	b4	b5	
		Connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau et des services connexes et résoudre les dysfonctionnements	Connecter des terminaux utilisateur à des services et remédier aux dysfonctionnements	Mettre en œuvre, vérifier et optimiser des normes de sécurité simples	Installer et configurer des applications et des services	Automatiser des configurations de moyens et processus ICT	
c	Soutien des utilisateurs	c1	c2	c3			
		Instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	Élaborer ou adapter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires pour les utilisateurs	Sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données			
d	Planification, organisation et exécution des tâches de support ICT	d1	d2	d3	d4	d5	
		Réceptionner et traiter les demandes de support ICT	Analyser les demandes de support ICT difficiles et appliquer les bonnes stratégies de désescalade	Prioriser et organiser ses tâches dans l'activité ICT quotidienne	Planifier les tâches à effectuer dans le cadre des projets ICT, les vérifier et mener une réflexion sur sa propre contribution	Assurer la surveillance des moyens ICT	



Profil de la profession

Résumé de la description

«Les opératrices et opérateurs en informatique travaillent dans le support aux utilisateurs ICT. Leur domaine d'activité va de l'installation des terminaux à la résolution de problèmes techniques en passant par l'instruction des utilisateurs. Les opératrices et opérateurs en informatique 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.»

[Projet du plan de formation \(2024\)](#)



Importance domaine de compétences opérationnelles

a) Mise en service des terminaux utilisateur

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4
a1: Acquérir des terminaux utilisateur	∅: 2.05 Σ: 182	54 29.67%	72 39.56%	49 26.92%	7 3.85%
a2: Installer et configurer des terminaux utilisateur	∅: 1.16 Σ: 182	157 86.26%	21 11.54%	3 1.65%	1 0.55%
a3: Tester les fonctions des terminaux utilisateur et évaluer les tests	∅: 1.32 Σ: 182	130 71.43%	47 25.82%	4 2.2%	1 0.55%
a4: Automatiser la mise en service des terminaux utilisateur	∅: 1.74 Σ: 182	77 42.31%	81 44.51%	19 10.44%	5 2.75%

Approbation env. 70%

Approbation > 80%



182



Remarques

a) Mise en service des terminaux utilisateur

- L'acquisition et l'achat de terminaux utilisateur sont parfois effectués par d'autres départements (en fonction de l'entreprise) et ne sont donc pas nécessairement du ressort des opératrices et opérateurs en informatique.
- L'évaluation et le conseil, et donc le contact avec les utilisateurs, sont des tâches centrales des des opératrices et opérateurs en informatique.
- L'automatisation prend de plus en plus d'importance. Dans ce contexte, il convient d'assurer la délimitation avec la profession d'informaticien/ne CFC et de tenir compte du niveau d'exigences en conséquence.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



16



Importance domaine de compétences opérationnelles

b) Garantie du bon fonctionnement des moyens ICT

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4
b1: Connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau et des services connexes et résoudre les dysfonctionnements	∅: 1.33 Σ: 176	130 73.86%	36 20.45%	8 4.55%	2 1.14%
b2: Connecter des terminaux utilisateur à des services et remédier aux dysfonctionnements	∅: 1.28 Σ: 176	136 77.27%	33 18.75%	5 2.84%	2 1.14%
b3: Mettre en œuvre, vérifier et optimiser des normes de sécurité simples	∅: 1.51 Σ: 176	106 60.23%	54 30.68%	13 7.39%	3 1.7%
b4: Installer et configurer des applications et des services	∅: 1.44 Σ: 176	116 65.91%	45 25.57%	13 7.39%	2 1.14%
b5: Automatiser des configurations de moyens et processus ICT	∅: 1.91 Σ: 176	53 30.11%	92 52.27%	24 13.64%	7 3.98%

Approbation > 80%



176



Remarques

b) Garantie du bon fonctionnement des moyens ICT

- Les thèmes de la sécurité et de l'automatisation prennent de plus en plus d'importance dans le quotidien professionnel. En ce qui concerne le profil professionnel d'opérateur·trice en informatique CFC, il convient de tenir compte du niveau d'exigence en conséquence.
- Selon l'entreprise, ces tâches de sécurité et d'automatisation sont effectuées par d'autres services/professionnels.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



10



Importance domaine de compétences opérationnelles

c) Soutien des utilisateurs

	Ø	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4
c1: Instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	Ø: 1.24 Σ: 172	135 78.49%	34 19.77%	1 0.58%	2 1.16%
c2: Élaborer ou adapter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires pour les utilisateurs	Ø: 1.34 Σ: 172	123 71.51%	43 25%	3 1.74%	3 1.74%
c3: Sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données	Ø: 1.44 Σ: 172	111 64.53%	50 29.07%	7 4.07%	4 2.33%

Approbation > 90%



172



Remarques

c) Soutien des utilisateurs

- Les thèmes de la sécurité prennent de plus en plus d'importance et se manifestent donc aussi de plus en plus dans le quotidien professionnel des opératrices et opérateurs en informatique CFC.
- Respecter le profil d'exigences: Différencier les tâches entre les opératrices et opérateurs en informatique CFC (qui jouent le rôle de transmetteurs) et les spécialistes qui dispensent des formations ciblées.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



10



Importance domaine de compétences opérationnelles

d) Planification, organisation et exécution des tâches de support ICT

	∅	important 1	relativement important 2	peu important 3	pas du tout important 4
d1: Réceptionner et traiter les demandes de support ICT	∅: 1.14 Σ: 170	150 88.24%	18 10.59%	1 0.59%	1 0.59%
d2: Analyser les demandes de support ICT difficiles et appliquer les bonnes stratégies de désescalade	∅: 1.62 Σ: 170	85 50%	67 39.41%	15 8.82%	3 1.76%
d3: Prioriser et organiser ses tâches dans l'activité ICT quotidienne	∅: 1.31 Σ: 170	124 72.94%	42 24.71%	2 1.18%	2 1.18%
d4: Planifier les tâches à effectuer dans le cadre des projets ICT, les vérifier et mener une réflexion sur sa propre contribution	∅: 1.8 Σ: 170	63 37.06%	80 47.06%	25 14.71%	2 1.18%
d5: Assurer la surveillance des moyens ICT	∅: 1.88 Σ: 170	59 34.71%	80 47.06%	23 13.53%	8 4.71%

Approbation > 80%



170



Remarques

d) Planification, organisation et exécution des tâches de support ICT

- La planification des tâches et la hiérarchisation des tâches qui en découle sont des compétences importantes que les opératrices et opérateurs en informatique CFC doivent acquérir. Des connaissances de base sont absolument nécessaires dans ce domaine.
- Respecter le niveau d'exigence en ce qui concerne la désescalade de conversations difficiles.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



8



Besoin d'autres compétences opérationnelles

- Softskills (surtout en ce qui concerne les compétences de communication et les capacités à gérer les conflits)
- Conseil (par exemple service à la clientèle) & organisation personnelle
- Comportement face aux nouvelles technologies (comme l'intelligence artificielle) et leur application
- Aménagement du poste de travail (y compris la prise en compte des aspects ergonomiques)
- Gestion des systèmes informatiques
- Support dans les services cloud
- Bases de la thématique du réseau (Layer 1)
- Généralités plus de profondeur dans certains thèmes

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



32



Questions sur le concept de formation



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Adaptations prévues

Les compétences de base élargies, qui comprennent exclusivement l'anglais spécialisé avec 240 leçons, sont supprimées. L'anglais doit être intégré dans ce que l'on appelle des modules linguistiques (par analogie au métier de développeur·se de business numérique CFC).

Remarque sur les modules linguistiques

Un module linguistique sert à transmettre à la fois des compétences linguistiques et un contenu spécialisé. La compétence linguistique est ainsi directement liée à la compétence opérationnelle. Il s'agit d'aider les apprentis à maîtriser des situations professionnelles comportant des éléments en anglais (p. ex. terminologie spécialisée, demandes d'assistance, instructions en anglais, etc.). Les objectifs opérationnels indiqués dans les modules définissent la part de langue étrangère (exemple: module 370).



Modules linguistiques

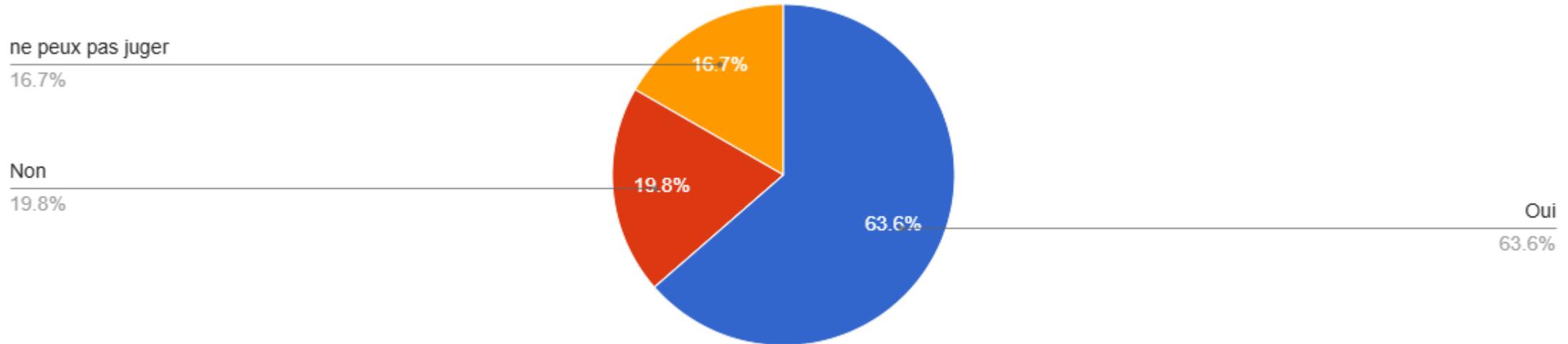
Actuellement, 3 modules linguistiques (60 leçons par module) sont prévus pour intégrer les compétences linguistiques en anglais dans le profil de la profession.

Année d'apprentissage	Compétences linguistiques	Exemple en ce qui concerne ...	Proposition de module
1.	Lire & comprendre	... la littérature spécialisée, les forums, les instructions, les vidéos	M437: Effectuer des travaux de support en anglais
2.	Écrire	... des instructions, des e-mails	M370: Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère
3.	Parler	... téléphone, instruire, assurer le support	M???: Reconnaître les conflits dans le support et les désamorcer en anglais



Intégration de modules linguistiques

3 - CONCEPT DE FORMATION: Êtes-vous favorable à l'intégration de modules linguistiques?



Près de 64% des personnes interrogées sont favorables à l'intégration de modules linguistiques, 20% s'y opposent.



162



Remarques sur les modules linguistiques

Remarques générales

- Crainte que les apprenants plus faibles sur le plan linguistique soient désavantagés
- Crainte d'une baisse globale du niveau de langue
- Nécessité absolue de l'anglais dans le domaine de l'informatique
- Les modules linguistiques sont utiles dans les domaines où l'anglais joue un rôle important (assistance / lecture/établissement de documentation)
- Plutôt utile pour les entreprises actives au niveau international

Autres propositions

- Modules linguistiques en complément et non en remplacement
- Cours d'anglais de base en 1ère année d'apprentissage et ensuite seulement via les modules linguistiques
- Ne pas se concentrer uniquement sur l'anglais technique, mais aussi sur le niveau conversationnel

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises

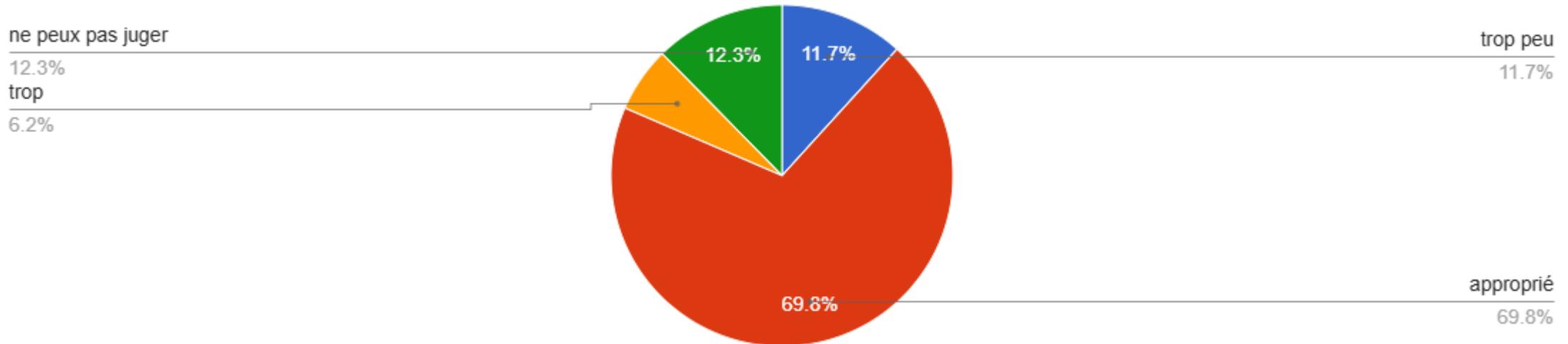


40



Évaluation nombre de modules linguistiques

3 - CONCEPT DE FORMATION: Comment jugez-vous le nombre de modules linguistiques?



La majorité des personnes interrogées (70%) estime que le nombre de 3 modules de langue est approprié.



162



Questions sur les modules



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Adaptations prévues

L'analyse des modules a été effectuée sur la base du profil de qualification révisé. La proposition actuelle de liste récapitulative des modules comprend 13 modules pour l'école professionnelle (contre 10 auparavant) et toujours 4 modules pour les CIE. Le volume des modules reste inchangé:

60 leçons par module EP

6 jours par module CIE

Les modules CIE ont en outre été répartis sur les semestres 2 à 5 et s'entendent comme des recommandations.



1ère année d'apprentissage		2e année d'apprentissage		3e année d'apprentissage	
École professionnelle	CI	École professionnelle	CI	École professionnelle	CI
??? Installer et gérer des terminaux utilisateur 1. Sem	??? Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local 2. Sem	129 Mettre en service des composants réseaux 3. Sem	??? Élaborer et présenter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires pour les utilisateurs 3. Sem	306 Réaliser de petits projets dans son propre environnement professionnel 5. Sem	??? Mettre en place et gérer son propre helpdesk 5. Sem
117 Mettre en place l'infrastructure informatique et réseau d'une petite entreprise 1. Sem		263 Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs 3. Sem	??? Utiliser les technologies d'automatisation 4. Sem	??? Soutenir et surveiller les systèmes de virtualisation et de cloud 5. Sem	
123 Activer les services d'un serveur 1. Sem		370 Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère 4. Sem		??? Reconnaître les conflits dans le support et les désamorcer en anglais 6. Sem	
126 Installer des périphériques en réseau 1. Sem					
431 Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel 1. Sem					
214 Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques 2. Sem					
437 Effectuer des travaux de support en anglais 2. Sem					

Fusion de M304, M305, M261 (anciennement modules CI)

Meilleure répartition des modules CI

Anglais intégré dans 3 modules linguistiques

Module repris d'autres profils professionnels ICT



Évaluation des modules de l'école professionnelle (I/III)

	Ø	approprié 1	plutôt approprié 2	plutôt inapproprié 3	inapproprié 4
117: Mettre en place l'infrastructure informatique et réseau d'une petite entreprise	Ø: 1.38 Σ: 159	111 69.81%	39 24.53%	6 3.77%	3 1.89%
123: Activer les services d'un serveur	Ø: 1.65 Σ: 159	80 50.31%	59 37.11%	15 9.43%	5 3.14%
126: Installer des périphériques en réseau	Ø: 1.25 Σ: 159	126 79.25%	28 17.61%	3 1.89%	2 1.26%
214: Instruire les utilisateurs sur le comportement avec des moyens informatiques	Ø: 1.18 Σ: 159	135 84.91%	20 12.58%	3 1.89%	1 0.63%
431: Exécuter des mandats de manière autonome dans son propre environnement professionnel	Ø: 1.33 Σ: 159	117 73.58%	34 21.38%	6 3.77%	2 1.26%

Approbation > 80%



159



Évaluation des modules de l'école professionnelle (II/III)

	Ø	approprié 1	plutôt approprié 2	plutôt inapproprié 3	inapproprié 4
129: Mettre en service des composants réseaux	Ø: 1.42 Σ: 159	108 67.92%	37 23.27%	13 8.18%	1 0.63%
370: Communiquer avec diverses parties prenantes dans une langue étrangère	Ø: 1.82 Σ: 159	60 37.74%	72 45.28%	22 13.84%	5 3.14%
306: Réaliser de petits projets dans son propre environnement professionnel	Ø: 1.58 Σ: 159	84 52.83%	60 37.74%	12 7.55%	3 1.89%
437: Effectuer des travaux de support en anglais	Ø: 1.77 Σ: 159	72 45.28%	61 38.36%	17 10.69%	9 5.66%
263: Garantir la sécurité des terminaux ICT utilisateurs	Ø: 1.42 Σ: 159	106 66.67%	40 25.16%	12 7.55%	1 0.63%

Approbation > 80%



159



Évaluation des modules de l'école professionnelle (III/III)

	Ø	approprié 1	plutôt approprié 2	plutôt inapproprié 3	inapproprié 4
(nouveau): Installer et gérer des terminaux utilisateur (fusion de 3 modules CIE)	Ø: 1.35 Σ: 159	115 72.33%	35 22.01%	6 3.77%	3 1.89%
(nouveau): Soutenir et surveiller les systèmes de virtualisation et de cloud	Ø: 1.78 Σ: 159	75 47.17%	50 31.45%	28 17.61%	6 3.77%
(nouveau): Reconnaître les conflits dans le support et les désamorcer en anglais	Ø: 1.94 Σ: 159	62 38.99%	54 33.96%	33 20.75%	10 6.29%

Approbation env. 94%

Approbation env. 78%

Approbation env. 73%



159



Évaluation des modules de cours interentreprises

	Ø	approprié 1	plutôt approprié 2	plutôt inapproprié 3	inapproprié 4
CI1 (nouveau): Mettre en service des moyens ICT et construire un petit réseau local	Ø: 1.37 Σ: 158	110 69.62%	38 24.05%	9 5.7%	1 0.63%
CI2 (nouveau): Élaborer et présenter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires pour les utilisateurs	Ø: 1.35 Σ: 158	113 71.52%	37 23.42%	6 3.8%	2 1.27%
CI3 (nouveau): Utiliser les technologies d'automatisation	Ø: 1.66 Σ: 158	78 49.37%	59 37.34%	18 11.39%	3 1.9%
CI4 (nouveau): Mettre en place et gérer son propre helpdesk	Ø: 1.89 Σ: 158	62 39.24%	60 37.97%	27 17.09%	9 5.7%

Approbation > 80%

Approbation env. 77%



158

Besoin d'autres modules



Thèmes manquants

- Outils Office (bases)
- Compétences en communication
- gestion des utilisateurs

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



30



Questions sur la procédure de qualification



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale



Adaptations prévues

Dans la proposition actuelle, le volume du travail pratique prescrit (TPP) est réduit de 8 à 6 heures et complété par un entretien professionnel de 30 minutes. En raison de la suppression des compétences de base élargies, le TPP est désormais pondéré à 50% (contre 40% auparavant). Pour de plus amples informations, voir les articles 18 et 19 du [projet d'ordonnance sur la formation](#).

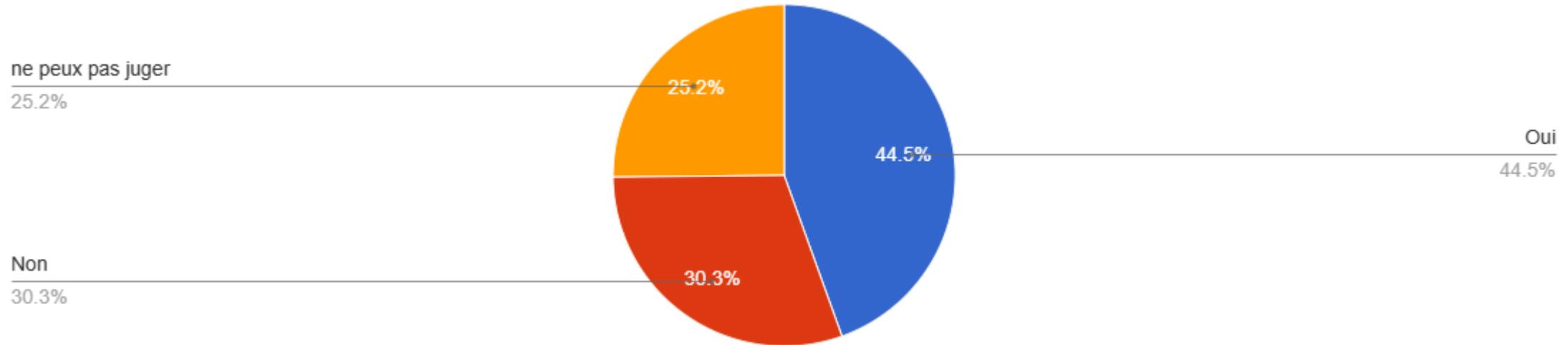
Remarque sur l'entretien professionnel

Un entretien professionnel permet de vérifier et d'évaluer plus précisément dans leur ensemble les compétences opérationnelles du domaine d: «Planification, organisation et exécution des tâches de support ICT». De plus, cela permet de garantir une évaluation pratique et contextuelle des compétences des apprentis.



Réduction des heures du TPP

5 - PROCÉDURE DE QUALIFICATION: Êtes-vous favorable à la réduction des heures du TPP?



Les participants au sondage ne sont pas d'accord entre eux sur la réduction des heures du TPP (de 8 à 6 heures).



155



Remarques sur la réduction des heures du TPP

- Un TPP reflète une journée de travail, c'est pourquoi les 8 heures actuelles sont justifiées.
- Il est déjà impossible aujourd'hui que les apprentis montrent toutes leurs capacités en 8 heures. Une réduction ne ferait qu'aggraver cet aspect.
- Une réduction des heures du TPP s'accompagne inévitablement d'une réduction des tâches.
- Une réduction des heures du TPP pourrait dévaloriser la profession.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises

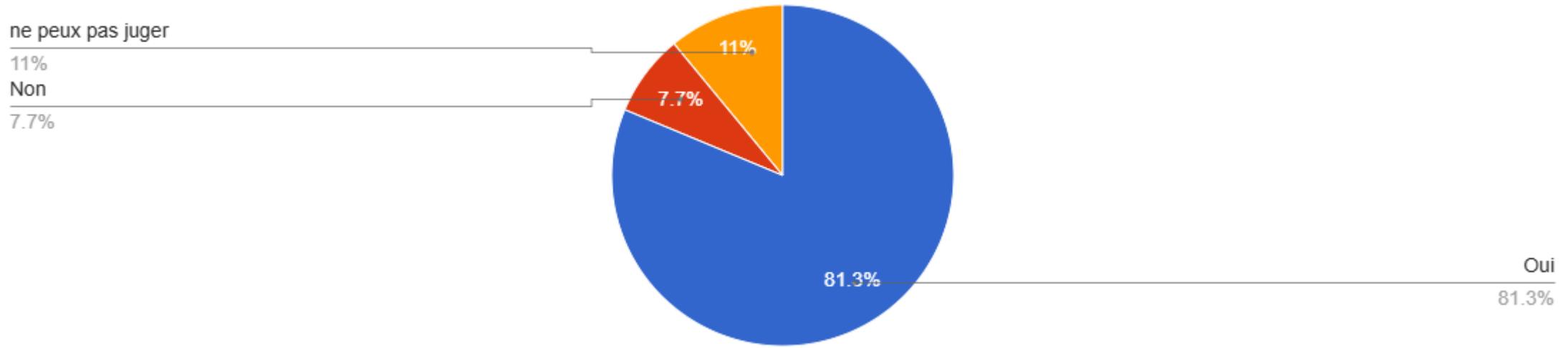


37



Intégration d'un entretien professionnel

5 - PROCÉDURE DE QUALIFICATION: Êtes-vous favorable à l'intégration d'un entretien professionnel dans le cadre de TPP?



La majorité (plus de 80%) des personnes interrogées sont favorables à l'intégration d'un entretien professionnel.



155



Remarques sur l'entretien professionnel

- Un entretien professionnel doit être intégré, car il permet d'avoir une vision approfondie de l'évaluation des compétences professionnelles.
- L'entretien professionnel existe déjà aujourd'hui dans la mise en œuvre (questions de rappel, questions contextuelles, etc.).
- Les questions devraient être standardisées afin de garantir l'objectivité.
- La pondération est trop élevée.

Il s'agit ici d'un résumé des remarques mentionnées à plusieurs reprises



18



Contact

ICT-Formation professionnelle Suisse

Waisenhausplatz 14

3011 Berne

Tél. 058 360 55 50

info@ict-berufsbildung.ch

www.ict-berufsbildung.ch/fr

Formation initiale Formation continue Pour les entreprises **Association** Services Numérisation

Home > Association > Avenir et développement >

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.

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.

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.



**Un grand merci à tous
les participants au
sondage**