



Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'

selon le texte de référence du 31.8.2012 (état le 1.5.2023)

opératrice en informatique CFC / opérateur en informatique CFC

du ...

88616

**Opératrice en informatique CFC /
Opérateur en informatique CFC
ICT-Fachfrau EFZ /
ICT-Fachmann EFZ
Operatrice informatica AFC /
Operatore informatico AFC**

*Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
arrête:*

Section 1 Objet et durée

Art. 1 Profil de la profession

¹ Les opérateurs en informatique avec certificat de capacité (CFC) maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils installent et configurent un vaste éventail de terminaux utilisateur et d'applications dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (ICT) et en assurent le bon fonctionnement;

RS ...

- ¹ RS **412.10**
- ² RS **412.101**

- b. ils connectent les terminaux ICT utilisateur ou des périphériques compatibles réseau à l'infrastructure réseau et remédient aux dysfonctionnements;
- c. ils instruisent et soutiennent les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT et les sensibilisent à la protection et à la sécurité des données;
- d. ils identifient rapidement les besoins de la clientèle et cherchent des solutions pour traiter les problèmes de support ICT.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

² Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec le début de la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Principes

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés en termes de compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

² La contribution des lieux de formation à l'acquisition des compétences opérationnelles est définie comme suit dans le plan de formation (art. 9):

- a. pour la formation à la pratique professionnelle: en tant qu'objectifs évaluateurs;
- b. pour la formation scolaire: en tant que modules, et
- c. pour les cours interentreprises: en tant que modules.

³ Le contenu des modules est défini dans le plan modulaire de l'association ICT-Formation professionnelle Suisse³. Le plan de formation précise quels modules sont dispensés dans la formation scolaire et dans les cours interentreprises et à quel moment.

⁴ Tous les lieux de formation collaborent à l'acquisition des compétences opérationnelles par les personnes en formation. Ils coordonnent les contenus de la formation et des procédures de qualification.

Art. 4 Compétences opérationnelles

¹ La formation comprend les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

³ Disponible sur www.planmodulaire.ch

- a. mise en service des terminaux utilisateur:
 - 1. acquérir des terminaux utilisateur,
 - 2. installer et configurer des terminaux utilisateur,
 - 3. tester les fonctions des terminaux utilisateur et évaluer les tests,
 - 4. automatiser la mise en service des terminaux utilisateur;
- b. garantie du bon fonctionnement des moyens ICT:
 - 1. connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau et des services connexes et résoudre les dysfonctionnements,
 - 2. connecter des terminaux utilisateur à des services et remédier aux dysfonctionnements,
 - 3. mettre en œuvre, vérifier et optimiser des normes de sécurité simples,
 - 4. installer et configurer des applications et des services,
 - 5. automatiser des configurations de moyens et processus ICT;
- c. soutien des utilisateurs:
 - 1. instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT,
 - 2. élaborer ou adapter des modes d'emploi et des moyens auxiliaires pour les utilisateurs,
 - 3. sensibiliser les utilisateurs à la protection et à la sécurité des données;
- d. planification, organisation et exécution des tâches de support ICT:
 - 1. réceptionner et traiter les demandes de support ICT,
 - 2. analyser les demandes de support ICT difficiles et appliquer les bonnes stratégies de désescalade,
 - 3. prioriser et organiser ses tâches dans l'activité ICT quotidienne,
 - 4. planifier les tâches à effectuer dans le cadre des projets ICT, les vérifier et mener une réflexion sur sa propre contribution,
 - 5. assurer la surveillance des moyens ICT.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement et développement durable

Art. 5

¹ Dès le début de la formation et tout au long de celle-ci, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, en particulier les directives et les recommandations relatives à la communication des dangers et des mesures de sécurité dans ces trois domaines.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et sont prises en considération dans les procédures de qualification.

³ Les aspects liés au développement durable spécifiques à la profession sont transmis dans tous les lieux de formation.

Section 4

Étendue de la formation dans les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 6 Formation à la pratique professionnelle

¹ La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3 $\frac{2}{3}$ jours par semaine.

² Dans le cadre d'une formation initiale en école, la formation à la pratique professionnelle est dispensée sous la forme de parties pratiques intégrées ou de stages en entreprise. La formation à la pratique professionnelle dure au total au moins 280 jours.

Art. 7 École professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1300 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles	420	180	180	780
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	80	40	40	160
Total des périodes d'enseignement	620	340	340	1300

² L'enseignement des connaissances professionnelles est subdivisé en 13 modules de 60 périodes d'enseignement chacun.

³ Dans le domaine d'enseignement «connaissances professionnelles», l'acquisition de compétences en anglais telles que requises par le profil de la profession est répartie sur 180 périodes d'enseignement.

⁴ De légers aménagements peuvent être apportés à la répartition du nombre de périodes d'enseignement entre les années d'apprentissage au sein d'un même domaine de compétences opérationnelles, en accord avec les autorités cantonales et les organisations du monde du travail compétentes. L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

⁵ L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁴.

⁶ La langue d'enseignement est la langue nationale, dans sa forme standard, du lieu où se trouve l'école. Les cantons peuvent autoriser des langues d'enseignement supplémentaires.

⁷ Les écoles professionnelles sont encouragées à proposer un enseignement bilingue, dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 24 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

² Les jours sont répartis en 4 cours de 6 jours chacun. Chaque cours correspond à un module.

³ Aucun cours interentreprises ne doit avoir lieu durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Section 5 Plan de formation

Art. 9

¹ Un plan de formation⁵ édicté par l'organisation du monde du travail compétente est disponible à l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation:

- a. contient le profil de qualification, qui comprend:
 1. le profil de la profession,
 2. la vue d'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles,
 3. le niveau d'exigences de la profession;
- b. détaille les contenus de la formation initiale et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement;
- c. définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation.

⁴ RS 412.101.241

⁵ Le plan de formation du [date] est disponible dans la liste des professions du SEFRI à l'adresse suivante: www.bvz.admin.ch > Professions A-Z.

³ Le plan de formation est assorti de la liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, avec indication du nom de l'organisme auprès duquel ils peuvent être obtenus.

Section 6

Exigences posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Art. 10 Exigences posées aux formateurs

Les personnes ci-après remplissent les exigences posées aux formateurs:

- a. les opérateurs en informatique CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les informaticiens CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. les titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux opérateurs en informatique CFC et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- d. les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- e. les titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 100 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.

² Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 100 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.

⁵ Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

Section 7

Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations

Art. 12 Dossier de formation

¹ Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.

² Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

Art. 13 Rapport de formation

¹ À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport de formation attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations fournies durant la formation à la pratique professionnelle, à l'école professionnelle et durant les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

² Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.

³ Au terme du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises; il consigne ses conclusions dans le rapport de formation suivant.

⁴ Si les objectifs ne sont pas atteints malgré les mesures prises ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Art. 14 Dossier des prestations fournies à l'école professionnelle

¹ L'école professionnelle documente les prestations de la personne en formation relatives aux domaines de compétences opérationnelles enseignés et à la culture générale; elle établit un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

² Elle évalue les prestations fournies par la personne en formation dans le cadre des modules portant sur les connaissances professionnelles à l'aide de demi-notes ou de notes entières. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

³ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des opérateurs en informatique CFC veille à la comparabilité des évaluations des prestations fournies dans le cadre des modules dispensés par l'école professionnelle.

Art. 15 Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

¹ Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence pour chaque cours interentreprises.

² Les contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

³ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des opérateurs en informatique CFC veille à la comparabilité des évaluations des prestations fournies dans le cadre des modules dispensés lors des cours interentreprises.

Section 8 Procédures de qualification

Art. 16 Admission

¹ Sont admises aux procédures de qualification les personnes qui ont suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance, ou
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton.

² Sont admises à une procédure de qualification reconnue par le SEFRI au sens de l'art. 33 LFPr et ne correspondant pas à l'examen final les personnes qui ont suivi la formation professionnelle initiale dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée, pour autant qu'elles remplissent les conditions suivantes:

- a. elles ont acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
- b. elles ont acquis 2 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des opérateurs en informatique CFC,
- c. elles démontrent qu'elles satisfont aux exigences de la procédure de qualification concernée.

Art. 17 Objet

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

Art. 18 Étendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

¹ La procédure de qualification avec examen final porte sur les compétences opérationnelles dans les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique sous la forme d'un travail pratique prescrit (TPP) d'une durée de 6 heures; les règles suivantes s'appliquent:

1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,
2. la personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art en fonction des besoins et de la situation,
3. le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aide,
4. le domaine de qualification porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après ainsi que sur l'entretien professionnel d'une durée de 30 minutes, pondérés de la manière suivante:

Point d'ap-préciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
1	Mise en service des terminaux utilisateur	
	Garantie du bon fonctionnement des moyens ICT	20 %
2	Soutien des utilisateurs	20 %
3	Planification, organisation et exécution des tâches de support ICT	20 %
4	Entretien professionnel	40 %

- b. culture générale; ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁶.

² Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins 2 experts aux examens.

Art. 19 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4;
- b. la note d'expérience est supérieure ou égale à 4, et
- c. la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience pondérée; la pondération suivante s'applique:

- a. travail pratique: 50 %;
- b. culture générale: 20%;

⁶ RS 412.101.241

c. note d'expérience: 30%.

³ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes ci-après pondérées de la manière suivante:

- a. note de l'enseignement des connaissances professionnelles: 80%;
- b. note des cours interentreprises: 20%.

⁴ La note de l'enseignement des connaissances professionnelles correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes obtenues dans les modules dispensés par l'école professionnelle.

⁵ La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes obtenues dans les cours interentreprises.

Art. 20 Répétition

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

³ Si la note d'expérience est insuffisante, la répétition est soumise aux dispositions suivantes:

- a. si la note de l'enseignement des connaissances professionnelles est insuffisante, tous les modules sanctionnés par une note insuffisante doivent être répétés; les notes suffisantes sont prises en compte;
- b. pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus les cours interentreprises, l'ancienne note est prise en compte; pour les personnes qui suivent à nouveau les deux derniers cours interentreprises évalués, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Section 9 Certificat et titre

Art. 21

¹ Les personnes qui ont réussi une procédure de qualification reçoivent le certificat fédéral de capacité (CFC).

² Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«opératrice en informatique CFC» / «opérateur en informatique CFC».

³ Si le CFC a été obtenu selon la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et la note d'expérience.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 22 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des opérateurs en informatique CFC

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des opérateurs en informatique CFC (commission) comprend:

- a. 5 à 7 représentants de l'association ICT-Formation professionnelle Suisse;
- b. 1 ou 2 représentants des écoles professionnelles;
- c. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 représentant des cantons.

² La composition de la commission doit également:

- a. tendre à une représentation paritaire des sexes;
- b. garantir une représentation équitable des régions linguistiques.

³ La commission se constitue elle-même.

⁴ Elle est notamment chargée des tâches suivantes:

- a. examiner la présente ordonnance et le plan de formation au moins tous les 5 ans en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques; intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale;
- b. identifier les développements qui requièrent une modification de l'ordonnance et demander à l'organisation du monde du travail compétente de proposer au SEFRI les modifications voulues;
- c. identifier les développements qui requièrent une adaptation du plan de formation et proposer à l'organisation du monde du travail compétente d'effectuer les adaptations voulues;
- d. prendre position sur les instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, en particulier les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final;
- e. elle veille à la comparabilité des évaluations des prestations conformément aux art. 14, al. 3 et 15, al. 3; les coûts qui en résultent sont considérés comme étant des coûts liés aux procédures de qualification et sont à la charge des cantons.

Art. 23 Organe responsable et organisation des cours interentreprises

¹ L'organe responsable des cours interentreprises est l'association ICT-Formation professionnelle Suisse.

² Les cantons peuvent, en concertation avec les organisations du monde du travail compétentes, confier l'organisation des cours interentreprises à une autre institution, notamment si la qualité ou l'organisation de ces cours ne peuvent plus être assurées.

³ Ils déterminent l'organisation et le déroulement des cours interentreprises avec l'organe responsable.

⁴ Les autorités cantonales compétentes ont accès aux cours en tout temps.

Section 11 Dispositions finales

Art. 24 Abrogation d'un autre acte

L'ordonnance du SEFRI du 24 novembre 2017 sur la formation professionnelle initiale d'opératrice en informatique / opérateur en informatique avec certificat fédéral de capacité (CFC)⁷ est abrogée.

Art. 25 Dispositions transitoires et première application de dispositions particulières

¹ Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 16 à 21) sont applicables au 1^{er} janvier 2029.

² Les personnes qui ont commencé leur formation d'opérateur en informatique CFC avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, pour autant qu'elles l'achèvent avant le 31 décembre 2028.

³ Les personnes qui, après l'entrée en vigueur de la présente ordonnance, commencent une formation raccourcie se terminant avant la première application des dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (al. 1) la suivent et l'achèvent selon l'ancien droit, pour autant qu'elles l'achèvent avant le 31 décembre 2030.

⁴ Les candidats qui se sont présentés à la procédure de qualification avec examen final d'opérateur en informatique CFC selon l'ancien droit et qui la répètent jusqu'au 31 décembre 2030 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

Art. 26 Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2026.

[Date]

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

⁷ RO 2017 7363

Martina Hirayama
Secrétaire d'Etat