



# Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale Opératrice en informatique / Opérateur en informatique\* avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 24 novembre 2017

---

**88605 Opératrice en informatique CFC / Opérateur en informatique CFC  
ICT-Fachfrau EFZ / ICT-Fachmann EFZ  
Operatrice informatico 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 professionnelle<sup>1</sup>,  
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle  
(OFPr)<sup>2</sup>,*

*arrête:*

## **Section 1**    **Objet et durée**

### **Art. 1**        Profil de la profession

Les opérateurs en informatique de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. 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;
- b. ils connectent les terminaux ICT utilisateurs aux prestations des serveurs et assurent la sécurité d'exploitation de ces appareils;
- c. ils font appel à des processus définis et appliquent des méthodes standardisées;

RS 412.101.221.40

\* Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

<sup>1</sup> RS 412.10

<sup>2</sup> RS 412.101

- d. ils identifient rapidement les besoins des clients et traitent leurs demandes aux deux premiers niveaux du support (*First Level Support* et *Second Level Support*);
- e. ils instruisent et soutiennent les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT et des applications standard.

**Art. 2** Durée et début

<sup>1</sup> La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

<sup>2</sup> 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

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

<sup>2</sup> Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

<sup>3</sup> Tous les lieux de formation contribuent 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

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

- a. installation, mise en service et maintenance de terminaux ICT utilisateurs:
  - 1. installer et configurer des terminaux ICT utilisateurs ainsi que des systèmes d'exploitation et en assurer la maintenance,
  - 2. installer et configurer des applications standard,
  - 3. exécuter et évaluer des tests de fonctionnalité,
  - 4. mettre en œuvre des scripts d'automatisation;
- b. garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau:
  - 1. connecter à l'infrastructure réseau des périphériques compatibles réseau ainsi que des services connexes et résoudre les pannes,
  - 2. connecter les terminaux ICT utilisateurs aux prestations de serveurs et résoudre les pannes,
  - 3. assurer la sécurité des terminaux ICT utilisateurs;

- c. soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT:
  - 1. instruire et soutenir les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT,
  - 2. élaborer et adapter des modes d'emploi et listes de contrôle pour les utilisateurs,
  - 3. conseiller et soutenir les clients lors de l'acquisition des terminaux ICT utilisateurs;
- d. déroulement de travaux de support ICT:
  - 1. traiter les demandes des clients aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveaux du support,
  - 2. se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe,
  - 3. exécuter, selon des méthodes spécifiques, les travaux dans l'environnement ICT et collaborer à des projets.

### **Section 3**

#### **Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement**

##### **Art. 5**

<sup>1</sup> Dès le début de la formation, 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 celles relatives à la communication des dangers (symboles de danger, pictogrammes, signes d'interdiction) dans ces trois domaines.

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

<sup>3</sup> Les personnes en formation acquièrent, sur tous les lieux de formation, des connaissances en matière de développement durable, notamment en ce qui concerne l'équilibre entre les intérêts sociétaux, écologiques et économiques.

### **Section 4**

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

**Art. 6** Formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise et dans d'autres lieux de formation comparables

<sup>1</sup> 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 ⅔ jours par semaine.

<sup>2</sup> 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 entreprises. La formation à la pratique professionnelle comprend au total 220 jours de travail au minimum.

#### Art. 7 École professionnelle

<sup>1</sup> L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1360 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	Total
a. Connaissances professionnelles				
– Compétences de base élargies	80	80	80	240
– Compétences en informatique	360	120	120	600
<b>Total Connaissances professionnelles</b>	<b>440</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>840</b>
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	80	40	40	160
<b>Total des périodes d'enseignement</b>	<b>640</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1360</b>

<sup>2</sup> L'enseignement des compétences de base élargies se compose de 240 périodes d'anglais technique.

<sup>3</sup> L'enseignement des compétences en informatique est subdivisé en 10 modules de 60 périodes d'enseignement. Les modules se fondent sur le plan modulaire de l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse». Le plan de formation mentionne quels sont les modules des compétences en informatique.

<sup>4</sup> 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 l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse». L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

<sup>5</sup> 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 initiale<sup>3</sup>.

<sup>6</sup> La langue d'enseignement est la langue nationale du lieu où se trouve l'école. Les cantons peuvent admettre des langues d'enseignement supplémentaires.

<sup>7</sup> 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.

<sup>3</sup> RS 412.101.241

## **Art. 8** Cours interentreprises

<sup>1</sup> Les cours interentreprises comprennent 4 modules de 6 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour. Les modules se fondent sur le plan modulaire de l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse».

<sup>2</sup> Le plan de formation mentionne quels modules des cours interentreprises sont obligatoires et quand ces modules doivent être dispensés.

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

## **Section 5 Plan de formation**

### **Art. 9**

<sup>1</sup> Un plan de formation<sup>4</sup>, édicté par l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse» et approuvé par le SEFRI, est disponible à l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 des sources.

<sup>4</sup> Le plan de formation est disponible à l'adresse suivante: [www.bvz.admin.ch](http://www.bvz.admin.ch) > Professions A–Z.

## **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 personnes titulaires d'un CFC dans une profession apparentée et 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'elles dispensent;
- d. les personnes titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- e. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école et justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'elles dispensent.

#### **Art. 11** Nombre maximal de personnes en formation

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

<sup>2</sup> 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 %.

<sup>3</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité, d'une attestation fédérale de formation professionnelle ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations de la personne en formation pendant la formation en entreprise et sur les remarques relatives aux prestations fournies à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> À l'issue du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises et fait mention de ses conclusions dans le prochain rapport de formation.

<sup>4</sup> 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

<sup>1</sup> L'école professionnelle documente les prestations de la personne en formation relatives au domaine d'enseignement «Compétences de base élargies» et à la culture générale, et établit un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

<sup>2</sup> Les prestations de la personne en formation dans les modules portant sur les compétences en informatique sont évaluées sur la base de notes entières ou de demi-notes. Ces notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience «Compétences en informatique».

<sup>3</sup> La comparabilité des contrôles de compétence dans le cadre des modules «Compétences en informatique» est assurée par la commission visée à l'art. 22.

#### **Art. 15** Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

<sup>1</sup> Le prestataire des cours interentreprises documente les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence effectué après chaque cours interentreprises.

<sup>2</sup> Les contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience «Compétences en informatique».

<sup>3</sup> La comparabilité des contrôles de compétence des cours interentreprises est assurée par la commission citée à l'art. 22.

## **Section 8 Procédures de qualification**

### **Art. 16 Admission**

Est admise aux procédures de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
  1. a acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
  2. a effectué 2 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des opérateurs en informatique CFC et
  3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

### **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**

<sup>1</sup> 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 8 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 et 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 assortis des pondérations suivantes:



Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
1	Installation, mise en service et maintenance de terminaux ICT utilisateurs	25 %
2	Garantie du bon fonctionnement de l'exploitation des terminaux ICT utilisateurs en réseau	25 %
3	Soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT	25 %
4	Déroulement de travaux de support ICT	25 %

- 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 initiale<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins deux experts aux examens.

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

<sup>1</sup> La procédure de qualification avec examen final est réussie si:

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

<sup>2</sup> La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et des notes d'expérience pondérées des «Compétences de base élargies» et des «Compétences en informatique». La pondération suivante s'applique:

- travail pratique: 40 %;
- culture générale: 20 %;
- compétences de base élargies: 10 %;
- compétences en informatique: 30 %.

<sup>3</sup> La note d'expérience des «Compétences de base élargies» correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 6 notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles.

<sup>4</sup> La note d'expérience «Compétences en informatique» correspond à la moyenne des notes, arrondie à la première décimale, calculée selon les modalités ci-après:

<sup>5</sup> RS 412.101.241

- a. moyenne des notes de l'école professionnelle, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des modules portant sur les compétences en informatique; la pondération de cette note correspond à 80 %.
- b. moyenne des notes des cours interentreprises, arrondie à une note entière ou à une demi-note; la pondération de cette note correspond à 20 %.

#### **Art. 20** Répétitions

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

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

<sup>3</sup> Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus l'enseignement des «Compétences de base élargies» à l'école professionnelle, l'ancienne note d'expérience est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience «Compétences de base élargies».

<sup>4</sup> Si la note d'expérience obtenue pour les «Compétences en informatique» est insuffisante, la répétition est soumise aux dispositions suivantes:

- a. si la moyenne des notes de l'école professionnelle des modules portant sur les «Compétences en informatique» est insuffisante, tous les modules dont la note est 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, les anciennes notes sont prises 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**

<sup>1</sup> La personne qui a réussi une procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC).

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

<sup>3</sup> Si le CFC a été obtenu par le biais de 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 des «Compétences de base élargies» et des «Compétences en informatique».

## 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

<sup>1</sup> 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. 2 représentants des enseignants des connaissances professionnelles;
- c. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 représentant des cantons.

<sup>2</sup> La composition doit également :

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

<sup>3</sup> La commission s'auto-constitue.

<sup>4</sup> Elle est notamment chargée des tâches suivantes:

- a. examiner régulièrement la présente ordonnance, le plan de formation et les modules, mais 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 «ICT-Formation professionnelle Suisse» de proposer au SEFRI les modifications voulues;
- c. identifier les développements qui requièrent une adaptation du plan de formation et proposer à «ICT-Formation professionnelle Suisse» d'effectuer les adaptations voulues;
- d. prendre position sur:
  1. les instruments de validation des acquis de l'expérience,
  2. 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 aux procédures de qualification avec examen final;
- e. garantir la comparabilité des contrôles de compétence des modules portant sur les compétences en informatique des écoles professionnelles et des cours interentreprises; les coûts qui découlent de cette mesure sont pris en charge par les cantons à titre d'élément de la procédure de qualification.

**Art. 23**            Organe responsable et organisation des cours interentreprises

<sup>1</sup> L'organe responsable des cours interentreprises est l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse».

<sup>2</sup> Les cantons peuvent, en concertation avec l'association «ICT-Formation professionnelle Suisse», 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.

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

<sup>4</sup> 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 14 septembre 2010 sur la formation professionnelle initiale d'aide en informatique avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)<sup>6</sup> est abrogée.

**Art. 25**            Dispositions transitoires et première application de dispositions particulières

<sup>1</sup> Les personnes qui ont commencé leur formation d'aide en informatique avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, mais au plus tard le 31 décembre 2023.

<sup>2</sup> Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final d'aide en informatique jusqu'au 31 décembre 2023 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit.

<sup>3</sup> Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 16 à 21) sont applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Art. 26**            Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

24 novembre 2017

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

Josef Widmer  
Directeur suppléant

<sup>6</sup> RO 2010 5385