



# Opérateur, opératrice en informatique

CFC



Toutes les entreprises ont besoin que leurs ordinateurs soient connectés au réseau et que les collaborateurs aient accès à Internet ou qu'ils puissent imprimer des documents à distance. Les opérateurs et opératrices en informatique installent le matériel informatique et les logiciels, assistent les utilisateurs en cas de problème, et s'assurent du bon fonctionnement du système.

# Qualités requises

## Je m'exprime clairement et j'aime communiquer

Les opérateurs et opératrices en informatique sont constamment en contact avec les utilisateurs. Ils comprennent et résolvent leurs difficultés techniques, leur présentent de nouvelles applications ou leur donnent des conseils pour le choix d'un nouveau produit.

## Je m'intéresse à la technologie et aux systèmes de communication

Ces professionnels s'informent en permanence sur les nouveautés de leur domaine et connaissent les qualités et les défauts des appareils et des programmes, qu'ils sont par ailleurs à même de configurer et d'installer.

## Je comprends rapidement

Si un utilisateur a besoin d'aide – car son imprimante ne fonctionne pas, par exemple – l'opérateur ou l'opératrice en informatique lui pose des questions qui permettent de cerner le problème, et lui donne des instructions pour le résoudre.

## J'ai l'esprit méthodique

Les opérateurs et opératrices en informatique installent le matériel et les logiciels en suivant des procédures bien définies. En cas de dysfonctionnement, ils réfléchissent et agissent de manière méthodique pour trouver la cause du problème et y remédier.

✓ Adaptateur, câbles ou clés USB: les opérateurs et opératrices en informatique gèrent les stocks de matériel informatique.



# Environnement de travail

## Actifs dans toutes les branches

Grâce à leur formation généraliste, les opérateurs et opératrices en informatique peuvent travailler aussi bien pour des entreprises de services que pour des administrations ou des PME, y compris à l'étranger. Leurs horaires de travail sont réguliers; ils doivent parfois travailler le soir, par exemple lors d'importantes mises à jour ou d'opérations spécifiques sur les serveurs.

## Support de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveaux

En contact régulier avec les utilisateurs, les opérateurs en informatique fournissent un support de premier et de deuxième niveaux: le premier consiste à dépanner les utilisateurs par téléphone; ils doivent alors faire preuve de flexibilité et de patience. Se rendre sur place pour effectuer les manipulations techniques nécessaires constitue le second niveau. Pour résoudre les problèmes techniques complexes, ils font parfois appel à des spécialistes.

# Formation



## Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



## Durée

3 ans



## Entreprise formatrice

Entreprises des différentes branches de l'industrie, du commerce et des services ou administrations publiques



## Ecole professionnelle

Les cours ont lieu dans les écoles professionnelles des différentes régions de Suisse. Les apprentis suivent deux jours de cours par semaine en première année et un jour en deuxième et troisième années. Ils acquièrent les compétences opérationnelles suivantes: installation, mise en service et maintenance de terminaux ICT utilisateurs; garantie du bon fonctionnement de l'exploitation de terminaux ICT utilisateurs en réseau; soutien des utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens ICT; déroulement de travaux de support ICT. Ils suivent également des cours de culture générale, d'éducation physique et d'anglais technique.



## Cours interentreprises

Les quatre cours de six jours ont lieu dans les centres de formation de l'association ICT Formation professionnelle. Ils portent sur les sujets suivants: mettre en pratique des outils Office; installer et configurer un ordinateur monoposte; installer, configurer et administrer un système d'exploitation; assurer la fonction des terminaux ICT utilisateurs dans l'infrastructure réseau.



## Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'opérateur ou d'opératrice en informatique



## Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.



◀ Le support de second niveau consiste à résoudre les problèmes en se rendant auprès de l'utilisateur.

**Natacha Horvat**  
27 ans, opératrice en informatique CFC en 2<sup>e</sup> année de formation, employée dans une administration cantonale

# Au service des utilisateurs

**Natacha Horvat s'occupe essentiellement de support informatique: «Mon rôle est de faciliter le travail des utilisateurs. Je fais en sorte que leurs appareils et leurs programmes fonctionnent le mieux possible.»**

Après l'école obligatoire, Natacha Horvat a testé plusieurs domaines professionnels. «J'ai commencé une formation de médiaticienne, puis j'ai travaillé dans la vente et dans la restauration», raconte-t-elle. A travers ces différentes expériences, elle réalise qu'elle est avant tout intéressée par l'informatique. «J'aime résoudre des problèmes et chercher des solutions, cela fait partie des qualités demandées dans ce domaine», explique la jeune femme.

## Travail de support

«Dans mon métier, je m'occupe avant tout de support, ce qui me plaît beaucoup», poursuit Natacha Horvat. «Je configure les postes de travail des nouveaux employés, je gère les droits d'accès aux

différents dossiers, je réponds à la hotline et j'aide les collaborateurs à résoudre les difficultés techniques auxquelles ils sont confrontés.»

Le téléphone sonne. Il s'agit justement d'un employé en difficulté: ses rendez-vous n'apparaissent pas dans le bon calendrier. L'apprentie lui pose quelques questions, avant de lui demander de lui amener son appareil. «Cela fait partie de la procédure: nous cherchons à savoir si le problème peut être réglé à distance, s'il faut se déplacer pour le résoudre ou s'il est nécessaire d'examiner l'appareil», explique-t-elle.

## Dédramatiser la situation

«Le support informatique peut être fourni de différentes façons: on peut



prendre le contrôle d'un ordinateur à distance ou travailler directement sur la machine du collaborateur», souligne Natacha Horvat. La jeune femme préfère aller à la rencontre des utilisateurs. «Comme nous avons le même écran sous les yeux, je me rends plus précisément compte du problème et je peux leur montrer comment le résoudre. Lorsqu'ils seront confrontés à nouveau à une situation similaire, ils se sentiront plus à l'aise», souligne-t-elle. «Je trouve par ailleurs que le contact social permet de dédramatiser la situation. Les gens sont parfois un peu tendus lorsqu'ils ont un souci informatique.»

## Une passion au quotidien

Même en dehors du travail, Natacha Horvat est passionnée par la résolution de problèmes informatiques. «Mon ordinateur privé a récemment été infecté. J'ai passé toute la nuit à chercher une solution: j'ai consulté des forums, lu des articles et j'ai finalement réussi à me débarrasser du virus, ce dont je suis très fière!»

✓ Natacha Horvat installe et connecte les différents appareils, puis se charge de vérifier leur bon fonctionnement.



# Soutien aux enseignants et aux apprentis

**Julian Brügger travaille au sein de l'équipe informatique: il installe le matériel nécessaire à la tenue des cours interentreprises dans les salles de formation, intervient en cas de panne et répond aux demandes techniques des formateurs et des apprentis.**

Pendant sa scolarité obligatoire, Julian Brügger aidait déjà ses camarades à résoudre les bugs de leurs ordinateurs ou smartphones. «J'ai toujours su que je travaillerais dans l'informatique», souligne le jeune homme, pour qui le choix de commencer le nouveau CFC d'opérateur en informatique a été vite fait.

## Responsable du matériel informatique

Julian Brügger travaille pour les formateurs. «J'ai beaucoup de travail pendant l'été, car les cours prévus pour l'automne entraînent de nouveaux besoins en matière d'infrastructure», explique-t-il. Le jeune opérateur en informatique achète tout d'abord le matériel et les logiciels nécessaires. Cette année, il a acquis un programme de montage vidéo et des ordinateurs plus puissants.

«Environ un mois avant les cours, je commence la préparation concrète. Mes tâches sont variées: je m'occupe notamment d'effectuer les mises à jour sur les différents appareils, d'installer de nouveaux ordinateurs et

de les connecter au réseau. Cette année, j'ai par exemple installé des ordinateurs dans la salle de cours des apprentis médiamaticiens.»

## Dépannage pendant les cours

Les apprentis viennent aux cours avec leur propre ordinateur portable. Lorsque quelque chose ne fonctionne pas, ils font appel au jeune opérateur en informatique. «Ils me sollicitent par exemple s'ils ont oublié leur chargeur à la maison ou si le projecteur ne fonctionne pas. Je dois trouver une solution le plus rapidement possible afin que le cours puisse continuer dans de bonnes conditions», explique Julian Brügger.

## Préparation des journées portes ouvertes

Le centre de formation propose aussi des journées portes ouvertes pour les jeunes qui envisagent un apprentissage dans le domaine de l'informatique. «J'ai beaucoup de travail de préparation pour ces événements», relève Julian Brügger. «Nous accueillons généralement une trentaine de jeunes. Comme ils



**Julian Brügger**  
16 ans, opérateur en informatique CFC en 1<sup>re</sup> année de formation, employé dans un centre de cours interentreprises

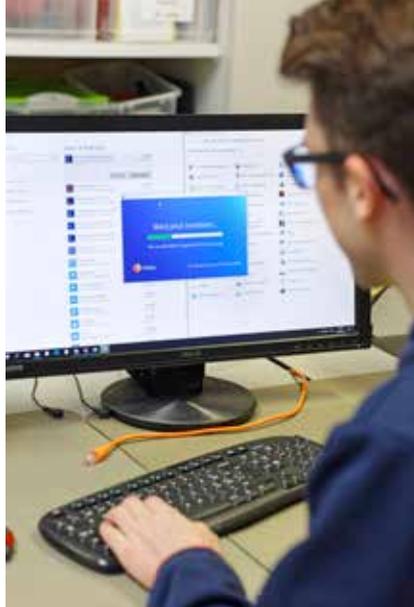
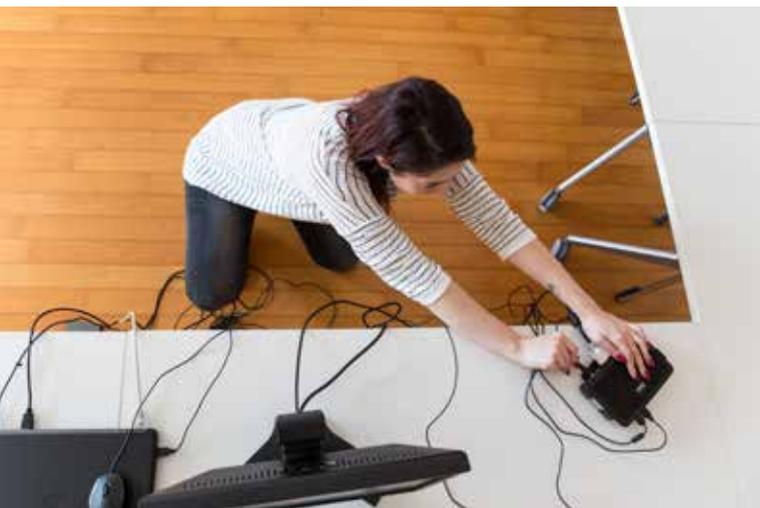
n'amènent pas leurs propres ordinateurs, il faut prévoir davantage de matériel. Je dois parfois faire quelques heures supplémentaires pour m'assurer que tout fonctionne correctement», confie l'apprenti, dont les horaires de travail sont, en général, réguliers. Julian Brügger est passionné par l'informatique et son évolution, mais il aime aussi les échanges. «Dans mon métier, il faut être ouvert et communicatif. A l'occasion d'un salon de l'apprentissage, j'ai pu présenter mon métier. Cela a été l'occasion de renseigner les élèves et leurs parents, ce qui m'a beaucoup plu!»

✓ Julian Brügger cherche des fournitures (matériel, logiciels) dans des catalogues en ligne et les commande.



↗ Les opérateurs en informatique assemblent les appareils après leur livraison.

✓ **Installer le matériel** Les opérateurs en informatique installent les ordinateurs portables et les appareils périphériques des collaborateurs. Ils configurent l'équipement nécessaire pour les conférences.



◀ **Installer les logiciels** Les nouveaux programmes et mises à jour doivent être configurés sur chaque ordinateur, ce qui nécessite de la concentration et de la patience.

➤ **Installer les réseaux** Les réseaux doivent fonctionner depuis chaque poste de travail. Les opératrices en informatique suivent des listes de contrôle pour n'oublier aucun détail.

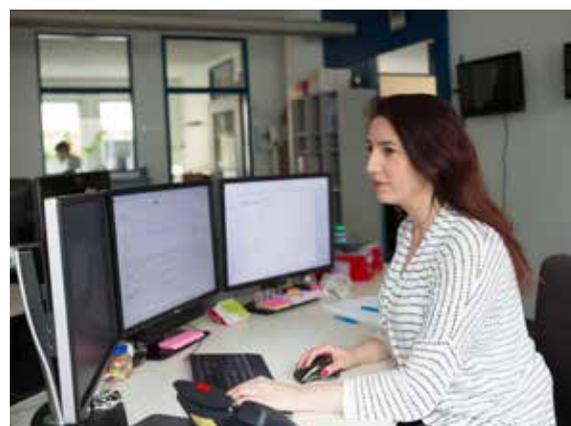


◀ **Former les utilisateurs** Ces professionnels expliquent le fonctionnement des programmes et des appareils aux utilisateurs. Ils communiquent de façon compréhensible et structurée.

✓ **Acheter du matériel informatique** Ces professionnels comparent les offres et commandent le matériel et les logiciels pour les clients ou les collaborateurs.



✓ **Fournir un support** Les opérateurs en informatique dépannent souvent à distance les collaborateurs qui rencontrent des problèmes avec leur matériel ou leurs connexions.



➤ **Préparer des modes d'emploi** Les listes de contrôle ou les manuels d'utilisation sont des outils régulièrement utilisés par les opérateurs en informatique qui doivent parfois rédiger de tels documents.



◀ **Garantir la sécurité** Ces professionnels installent des pare-feu et procèdent à des sauvegardes régulières sur un disque dur externe.



## Marché du travail

En 2018, plus de 150 jeunes ont commencé la formation professionnelle initiale d'opérateur ou d'opératrice en informatique. De nombreux jeunes s'y intéressent et les places d'apprentissage disponibles sont donc particulièrement convoitées.

### Des professionnels recherchés

Aujourd'hui, les spécialistes de l'informatique sont indispensables dans toutes les branches de l'économie. Les opérateurs et opératrices en informatique n'ont donc aucune peine à trouver un emploi. L'aspect généraliste de la formation professionnelle initiale ouvre des possibilités de carrière dans de nombreux domaines.

### De nombreuses perspectives

Après la formation professionnelle initiale et avec quelques années d'expérience professionnelle, les opérateurs et opératrices en informatique peuvent suivre une filière de formation supérieure ou se spécialiser dans un domaine de l'informatique.



## Informaticien-ne CFC

Les informaticiens et informaticiennes travaillent davantage dans l'analyse, la conception et la planification de projets informatiques que les opérateurs en informatique, et moins dans le support utilisateurs. La formation dure 4 ans et compte trois orientations:

**Développement d'applications:** ces spécialistes travaillent dans des équipes de développement qui produisent des programmes informatiques pour le traitement de texte ou d'images, pour les navigateurs, les smartphones et les jeux vidéo.

**Technique des systèmes:** ces spécialistes installent, entretiennent et sécurisent le réseau informatique afin de permettre le partage et l'échange d'informations.

**Informatique d'entreprise:** ces professionnels sont polyvalents et connaissent aussi bien le développement de logiciels que l'ingénierie des systèmes. Leur domaine d'activité dépend du poste de travail.



## Adresses utiles

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch), pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

[www.ict-berufsbildung.ch](http://www.ict-berufsbildung.ch), informations sur les formations et les perfectionnements du domaine de l'informatique

[www.orientation.ch/salaire](http://www.orientation.ch/salaire), informations sur les salaires



## Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

**Cours:** offres des écoles professionnelles et supérieures, des hautes écoles, de diverses associations spécialisées, ainsi que des fournisseurs de software et de hardware.

**Brevet fédéral (BF):** informaticien-ne en développement d'applications TIC, informaticien-ne en technique des systèmes et réseaux TIC, informaticien-ne de gestion, médiaticien-ne

**Diplôme fédéral (DF):** ICT-Manager, ICT Security Expert

**Ecole supérieure (ES):** informaticien-ne de gestion, technicien-ne en informatique

**Haute école spécialisée (HES):** Bachelor en informatique ou en informatique de gestion



### Informaticien-ne en développement d'applications TIC (BF)

Les informaticiens et informaticiennes en développement d'applications TIC conçoivent et réalisent tout ou partie d'une application (logiciel, web, réseau, etc.) selon les besoins d'une entreprise. Dans un groupe de projets, ils créent le design conceptuel et s'occupent de l'implémentation de l'application à l'aide d'outils techniques (environnement de développement, langage de programmation, logiciel, etc.). Ils sont également responsables de la maintenance et de la gestion des différentes versions d'une application.



### Informaticien-ne de gestion ES

Les informaticiens et informaticiennes de gestion ES participent à la conception, au développement et à l'analyse des systèmes d'information pour le compte d'entreprises et de sociétés publiques ou privées. Ils soutiennent et optimisent les processus de gestion et d'affaires. Les informaticiens et informaticiennes de gestion travaillent dans des banques, des assurances, des administrations ou des sociétés informatiques.

### Impressum

1<sup>re</sup> édition 2019, © 2019 CSFO, Berne.  
Tous droits réservés.

#### Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO  
CSFO Editions, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [editions@csfo.ch](mailto:editions@csfo.ch)  
Le CSFO est une institution de la CDIP.

**Enquête et rédaction:** Peter Kraft, Regula Luginbühl, Florence Müller, CSFO **Traduction:** Anne Payot, Saint-Saphorin **Relecture:** François Mayer, ICT Formation professionnelle; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Iris Krebs, Berne; Francesca Palazzi, Lausanne; Dieter Seeger, Zurich

**Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse  
**Réalisation:** Andrea Lütthi, CSFO  
**Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

#### Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tél. 0848 999 002, [distribution@csfo.ch](mailto:distribution@csfo.ch),  
[www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

#### N° d'article:

FE2-3249 (1 exemplaire), FB2-3249 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.