



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 et configurent les appareils et les applications. Ils forment également les utilisateurs et les aident en cas de problèmes.



CSFO Éditions

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.

- ✓ Adaptateurs, 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 aux utilisatrices et utilisateurs

Les opératrices et opérateurs en informatique assistent les utilisateurs pour tout ce qui concerne leurs outils de travail informatiques (appareils, programmes, connexions, etc.). Elles et ils leur montrent comment fonctionnent les outils et leur donnent des conseils en matière de sécurité et de protection des données. Au service d'assistance, ces professionnels les aident à résoudre leurs problèmes par téléphone, par e-mail, à distance ou directement sur leur lieu de travail. Si nécessaire, ils font appel à des spécialistes.

Formation

Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée

Durée

3 ans

Entreprise formatrice

Entreprises des différentes branches de l'économie et des services ou administrations publiques

École professionnelle

Les cours ont lieu 1 à 2 jours par semaine dans les écoles professionnelles cantonales. Contenus de formation: mise en service de terminaux utilisateur; garantie du bon fonctionnement des moyens informatiques; soutien aux utilisateurs; planification, organisation et exécution des tâches de support informatique. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, de l'anglais technique et du sport.

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 en principe sans examen, selon la filière choisie.

Formation en école de métiers

Formation en école à plein temps à Lausanne (VD), Petit-Lancy (GE) et Saint-Imier (BE). Durée: 3 ou 4 ans avec ou sans maturité professionnelle intégrée.

Cours interentreprises

Les quatre cours de six jours ont lieu dans les centres de formation de l'association ICT Formation professionnelle. Thèmes: traitement des dysfonctionnements; garantie du bon fonctionnement des terminaux; utilisation des technologies d'automatisation; mise en service des moyens TIC.



Les opérateurs en informatique résolvent les problèmes en se rendant auprès de l'utilisateur.

Natacha Horvat

27 ans, opératrice en informatique CFC en 2^e 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 médiamaticienne, puis j'ai travaillé dans la vente et dans la restauration», raconte-t-elle. À 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!»



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 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 en 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^{re} 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 communautatif. Lors 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.

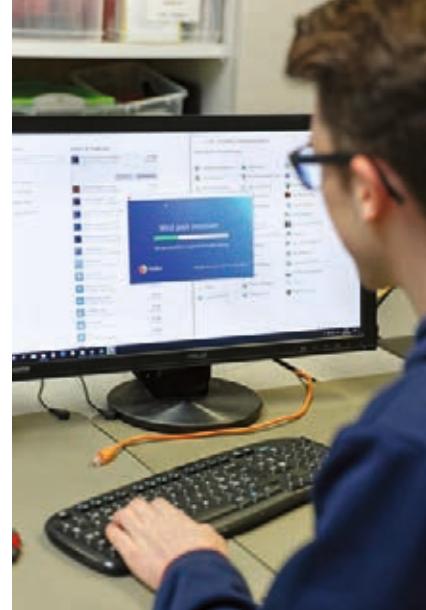
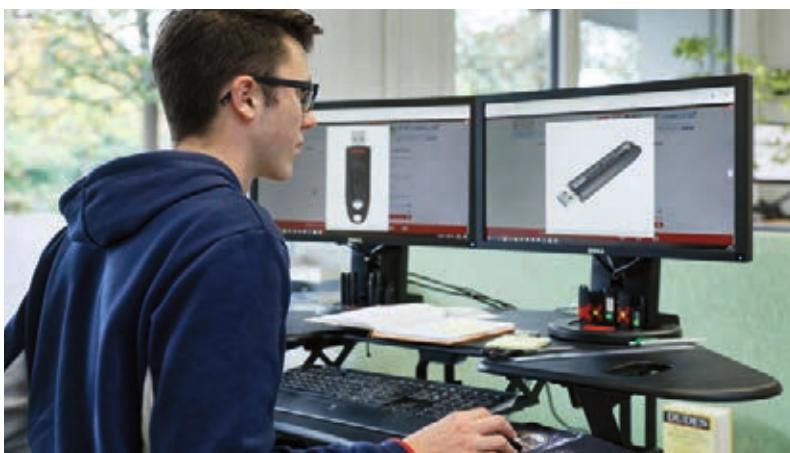


➤ Installer les réseaux

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



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



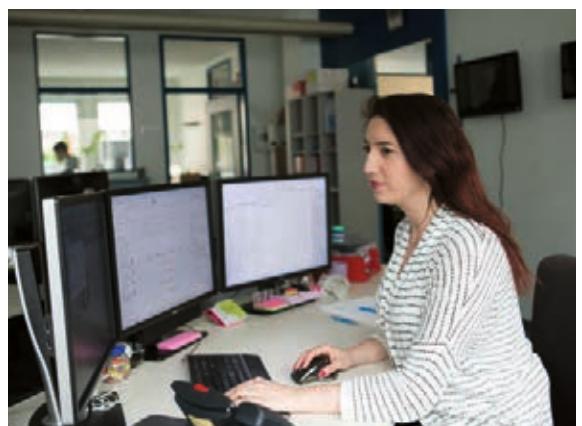
◀ Installer les logiciels

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



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

✓ **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 des données.





Marché du travail

Chaque année en Suisse, quelque 300 apprenti-e-s terminent 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.

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.



Autres professions de l'informatique

Il existe d'autres formations professionnelles initiales dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC):

Informaticien-ne CFC, Exploitation et infrastructure

Ces informaticien-ne-s s'occupent de la mise en place, de l'exploitation et de la maintenance des infrastructures TIC en veillant à la stabilité et à la sécurité des réseaux, des serveurs et des systèmes.

Informaticien-ne CFC, Développement d'applications

Ces informaticien-ne-s développent et installent des solutions logicielles, testent et adaptent des applications existantes, tout en veillant à la sécurité et à l'utilisabilité des solutions proposées.

Développeur-euse de business numérique CFC

Au carrefour de l'économie et de la technique, ces informaticien-ne-s analysent les processus des entreprises et conçoivent des solutions numériques qui facilitent le quotidien des entreprises et des clients.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.ict-berufsbildung.ch, informations sur les formations et les perfectionnements du domaine de l'informatique

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 de gestion, Digital Collaboration Specialist, ICT-Application Development Specialist, ICT-Platform Development Specialist, Cyber Security Specialist, AI Business Specialist

Diplôme fédéral (DF): ICT-Manager, Information Security Manager

École supérieure (ES): informaticien-ne de gestion

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



ICT-Platform Development Specialist BF

Les ICT-Platform Development Specialists analysent, planifient, développent et exploitent les systèmes et services informatiques (serveurs internes à l'entreprise ou en nuage, etc.) ainsi que les réseaux de communication (fixes, mobiles, sans fil, Internet, etc.) d'entreprises. Elles et ils garantissent un accès aux informations, une fluidité du trafic de données et un service stables. Ces professionnels dirigent des projets et des équipes.

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

2^e édition 2025 (actualisée)

© 2025 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

ISBN 978-3-03753-507-3

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO

CSFO Editions, www.csfo.ch, info@csfo.ch

Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Enquête et rédaction: Peter Kraft, Regula Lugrinbühl,

Florence Müller, CSFO

Traduction: Anne Payot,

Saint-Saphorin

En collaboration avec: Matthias

Bauhofer, ICT Formation professionnelle;

Marianne

Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

Photos: Iris Krebs,

Berne; Francesca Palazzi, Romont; Dieter Seeger, Zurich

Graphisme: Eclipse Studios, Schaffhouse

Réalisation: Andrea Lüthi, CSFO

Impression: Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch,

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.