

Newsletter

Printemps 2021

N'acceptez jamais la défaite, vous êtes peut-être à un pas de la réussite.

Jack E. Addington.

Chère lectrice, cher lecteur,

Les années se suivent ... mais ne se ressemblent pas ! 2021 marque une nouvelle étape pour les examens de certificat pour assistant.e en gestion du personnel.

Initié par l'un de mes prédécesseurs – Dr. Max Becker – l'examen du certificat a connu sa 13^{ème} édition en version électronique. Depuis 2015, plus de 16'600 candidat.e.s ont donc passé l'examen devant un écran. Nouveauté cette année, près de 100 candidat.e.s l'ont fait depuis leur domicile. Le projet initié il y a de cela quelques mois a connu quelques soubresauts ; les candidat.e.s qui se sont prêtés à ce test « grandeur nature à la maison » ont quasi tous évalué de manière très positive cet examen.

HRSE@home

Sous l'impulsion du responsable du projet, Jean-Luc Scheidegger, nous avons franchi un cap important sur le déroulement des examens. Nous nous sommes documentés, nous avons conduit des entretiens en vidéo-conférences, nous avons rencontré des responsables d'Universités et de Hautes Ecoles ; toutes ces démarches nous ont permis de mettre sur pied et de réaliser ce projet. Ce ne fut pas un long fleuve tranquille ! Les différentes applications et logiciels testés n'ont pas tous donné satisfaction. Jean-Luc, que je profite de féliciter et de remercier au passage, nous livre quelques ingrédients de la recette de son succès pour l'examen HRSE@home dans un article en page 2.

En quelques chiffres voici les données de l'examen de mars 2021 :

Nombre de participant.e.s : 1'703

Réussite de l'examen : 1'326

Echec : 377

Taux de réussite : 77.9 %

Lors de la Journée des instituts de formation, nous avons proposé de suivre le déroulement des examens et des corrections d'examen. Nous avons accueilli Madame Audrey Piquerez, responsable de filières auprès

d'Avenir Formation à Delémont, qui nous livre ci-après son témoignage à la suite de sa visite du centre d'examen de Genève : « HRSE nous a donné la possibilité de suivre le déroulement de l'examen de certificat pour assistant.e en gestion du personnel. J'ai saisi cette opportunité le 16 mars 2021 et je me suis rendue dans les locaux de l'Ifage à Genève. C'était une expérience enrichissante d'être dans les coulisses un jour d'examen. En effet, j'ai été très bien accueillie par les équipes d'HRSE et de l'Ifage. J'ai aussi pu vivre de l'intérieur comment s'organise une session d'examen ; avant, pendant et après. Le/la candidat.e ne peut s'imaginer tout ce qui se cache derrière un examen de 3 heures. Non seulement, j'ai pu renforcer le partenariat avec HRSE mais je peux aussi informer et répondre aux questions de nos candidat.e.s sur le déroulement de l'examen. Je remercie encore HRSE pour cette opportunité que je conseille à tout centre de formation »



Avec mes plus cordiales salutations.

Claude Baechler

Président de la Commission d'examen du certificat

Table des matières

Examen de certificat pour assistant.e en gestion du personnel

Examen professionnel pour spécialiste RH

Examen professionnel supérieur de Directrice/Directeur des RH

Agenda 2021

Examen de certificat pour assistant.e en gestion du personnel

Retrospective HRSE@home

« On ne fait pas d'omelette sans casser des œufs ! » et « C'est en forgeant que l'on devient forgeron ! » C'est ce que je retiens de la première étape du projet novateur HRSE@home.

Tout d'abord un immense merci à tous ceux qui ont fait les cobayes pour les premiers tests, des experts et expertes, des enseignants et enseignantes qui ont accepté de jouer le jeu. A Chris Dunkel - Président d'HRSE - et Claude Baechler - Président de la commission d'examen - qui ont cru en ce projet et l'ont soutenu dès le début, qu'ils soient ici chaleureusement remerciés pour leur indéfectible soutien, même dans les heures noires. Je tiens également à adresser mes remerciements à l'équipe d'Examen.ch pour son engagement et les nombreuses heures supplémentaires.

Le projet, aussi curieux que cela puisse paraître, n'est pas né de la situation sanitaire mais d'une évolution logique avec la disparition annoncée des centres d'examen disposant de suffisamment d'ordinateurs pour accueillir 1700 candidats. Notre plan initial était de coupler HRSE@home avec l'introduction, en septembre 2022, de l'examen open-book. C'était donc un projet à long terme... mais, comme j'aime les challenges, j'ai proposé en novembre 2020 d'avancer le projet et de faire un test en mars 2021. A posteriori, l'aventure était téméraire : trouver une solution fiable et adaptée en trois langues dans un délai si court relevait de la gageure et, quelques nuits blanches allaient suivre.

Le challenge était de garantir un examen aussi fiable qu'en présentiel tout en étant le moins possible intrusif dans la vie privée des participant.e.s. La protection des données a toujours été au centre de nos préoccupations, c'est notamment pour cette raison que plusieurs solutions ont dû être écartées.

Des œufs cassés, il y en a eu : en moins de quatre mois nous avons sélectionné, abandonné, recréé, adapté et modifié une solution fonctionnelle à laquelle, moi-même, il m'est arrivé de ne plus croire. Certains feedbacks assassins ont failli m'atteindre et je me suis souvenu des accords Toltèques : « N'en faites jamais une affaire personnelle, faites toujours de votre mieux, que votre parole soit impeccable et, ne faites aucune supposition » ... alors nous avons forgé, forgé sans relâche et en remettant l'ouvrage sur le métier. Ainsi grâce à l'engagement de chacun et après trois essais infructueux, nous avons pu faire une simulation d'examen le 24 février et un examen réel le 13 mars. C'est avec une grande fierté que je me réjouis d'avoir donné tort à nos détracteurs.



Samedi 13 mars 8h30 : une apparence de calme malgré la pression.

Samedi 13 mars 2021 dès 7h00 c'est l'effervescence dans le bureau, les participant.e.s se connectent et reçoivent les instructions, après un peu de stress l'examen démarre ! Je respire un peu mieux. Les surveillants sont en contact permanent avec les candidat.e.s par le « chat » et les voient sur Zoom.

Durant les trois heures qui suivent c'est le calme habituel d'un examen, tout roule à merveille mis à part un ou deux incidents comme dans un examen présentiel, on en profite pour boire un café avant le grand rush final lorsque les candidat.e.s terminent leur examen et doivent télécharger leurs fichiers vidéo. Vers 14h00 on peut enfin se réjouir du succès et rentrer chez nous.

Le feedback des surveillants et des participants est excellent avec plus de 90% des participants qui recommanderaient de passer l'examen @home et une satisfaction globale de 84.5%. Pour une première on a de quoi se réjouir, d'autant plus que grâce au feedback de tout le monde nous avons déjà de nombreuses pistes d'amélioration.



A gauche la fenêtre de chat et à droite le Zoom



Antide FRAPPA, votre interlocutrice pour la Suisse romande, en pleine action.

Quelques chiffres :

- 343 personnes inscrites pour le projet HRSE@home
- 100 candidat.e.s retenus par tirage au sort (50 de Suisse romande, 40 de Suisse alémanique, 10 de Suisse italienne)
- 83 candidat.e.s qui ont fait l'examen le 13 mars 2021
- 8 personnes pour surveiller l'examen depuis le bureau de Zurich
- Plus de 150Gb de données à analyser
- Un taux de réussite légèrement supérieur à la moyenne (84%)

Je vous livre ici quelques témoignages de participant.e.s dans leur langue originale :

« J'ai apprécié le fait de pouvoir faire l'examen depuis la maison, d'être dans un environnement connu et de ne pas avoir besoin de porter un masque durant l'examen. »

« An der scharfen Prüfung hat alles einwandfrei funktioniert. »

« Ich fand es super das sie auf unsere Feedbacks Rücksicht genommen haben, z.B das wir dann unseren eigenen Taschenrechner benutzen durften. »

« La possibilità di fruirla in un ambiente "familiare" ha tolto l'impegno a raggiungere il luogo dell'esame, conferendo a mio avviso la possibilità di essere maggiormente concentrati

Vi ringrazio inoltre per la sempre cortese disponibilità, ad ogni quesito posto, sia nel corso delle prove, che a seguito dell'esame. »

« Dans le contexte que nous vivons aujourd'hui, avec la pandémie, j'ai apprécié le fait de rester chez soi. J'ai apprécié aussi le temps qu'ont pris les examinateurs pour répondre aux questions éventuelles et nous rassurant sur les démarches de l'examen. Les consignes étaient claires. »

« Nervosität hielt sich mehr in Grenzen, da man die Umgebung kennt. Würde ich sofort weiterempfehlen. »

« Je pensais que le fait de devoir télécharger tous ces programmes cela allait être compliqué mais, au final, c'était très simple à le faire et à les utiliser.

Je suis contente d'avoir été choisie pour ce test et je conseillerai de le faire chez soi. »

« J'ai apprécié le calme qui a été respecté durant l'examen et le fait de pouvoir le faire dans un environnement rassurant de notre choix. Cela nous met vraiment dans de bonnes conditions. Les surveillants étaient très calmes et nous ont bien aidés (...). Vraiment top du top bravo ! »

« J'ai apprécié le fait d'être à domicile c'est plus calme, la pression de l'examen est moins importante que quand on se rend compte du nombre de personnes qui effectuent le test dans la même salle. Les « chats » sont très réactifs et disponibles. »

Quelle est la suite du projet ? Vous le découvrirez dans la prochaine Newsletter ! Nous sommes encore dans l'analyse des résultats et nous nous réunissons fin avril pour décider de la suite.

A titre personnel, j'ai bon espoir que la solution se pérennise, avec des améliorations, voire avec d'autres outils. Nous avons fait la preuve de la faisabilité, comme disent les Anglais : « The proof of the pudding is in the eating », nous sommes passé du concept à une première réalisation et allons suivre les développements des solutions proposées sur ce marché en pleine évolution.

Pour toute l'équipe HRSE@home

Jean-Luc Scheidegger

Chef de projet HRSE@home, Vice-président de la Commission d'examen du certificat

Visite de la Commission des équivalences HRSE aux corrections des examens

La session de printemps des examens de certificat pour assistant.e en gestion du personnel s'est déroulée du 15 au 17 mars 2021 à Berne, Zurich, Genève et Lugano. Pendant une journée, Sandra Ottenbacher et Manuela van Dyk, de la Commission des équivalences HRSE, ont assisté aux corrections des examens organisées immédiatement après, sur trois jours, à Lucerne. Sur leur chemin de retour, après 9 heures intenses, avec, dans leurs bagages, de nombreuses expériences et impressions, la conversation suivante a eu lieu :

Sandra Ottenbacher : « Waouh ! Le travail caché derrière l'organisation et la mise en œuvre des corrections est énorme. Je suis vraiment impressionnée. Comment le vois-tu ? »

Manuela van Dyk : « Oui, c'est exactement ce que je pense. De l'accueil chaleureux aux mesures de protection exemplaires contre le Covid, en passant par le déroulement optimal et la délicieuse « lunch box » à emporter, l'événement a été planifié dans les moindres détails et réalisé de manière tout simplement parfaite. Les précieuses expériences acquises aujourd'hui vont sans doute nous permettre de soutenir encore mieux les instituts de formation avec équivalence. Par ailleurs, je suis particulièrement enthousiasmée par les nouvelles mesures de contrôle de qualité qui ont été introduites. Qu'en penses-tu ? »

Sandra Ottenbacher : « Je suis sûre et certaine que ces nouveautés sont l'œuvre des membres de la Commission d'examen, ce sont tous de véritables fonceurs et des passionnés des métiers RH. Ce qui m'a vraiment impressionnée, c'est que ce n'est pas seulement le principe des quatre yeux mais bien de six yeux qui est appliqué lors des corrections. C'est le top ! Quelle idée géniale de constituer une équipe responsable de la qualité chargée de soutenir les expert.e.s dans leur travail et de clarifier, de concert avec eux, toute ambiguïté dans les questions et dans les réponses afin de garantir que toutes les épreuves sont évaluées sur la même base. Cela dit, je suis d'autant plus déçue que la majorité des candidat.e.s n'a pas su établir correctement un décompte de salaire. C'est justement cette matière qui n'est enseignée et examinée qu'au niveau du certificat. Comment cela se fait-il que les candidat.e.s ne la maîtrisent pas mieux ? En fin de compte, tout travail tourne autour de l'argent. Mais franchement, le concentré de savoir-faire sur place était tout simplement époustouflant, ne trouves-tu pas ? »

Manuela van Dyk : « Absolument ! J'ai de la peine à croire qu'un si vaste savoir-faire se soit réuni pour les corrections des examens du certificat, à Lucerne. C'est formidable que des expert.e.s hautement qualifiés issus des milieux économiques prennent le temps de faire bénéficier la relève des RH de leurs compétences. J'étais particulièrement heureuse de constater que l'équipe des expert.e.s de Suisse romande était présente aujourd'hui. Cela permet d'échanger et de profiter des connaissances mutuelles au-delà des frontières linguistiques. Cette année, l'équipe du Tessin était absente en raison des mesures de protection contre le Covid édictées par l'OFSP. Nous avons néanmoins pu assister à un véritable bouquet coloré d'expériences, de langues, de savoir-faire et d'intérêts en commun. C'est génial. As-tu ressenti la même chose ? »

Sandra Ottenbacher : « Je suis enchantée par les échanges ouverts, collégiaux, parfois teintés d'humour et toujours sur un pied d'égalité entre les expert.e.s. On sent que chaque personne est appréciée et respectée et que ses connaissances comptent. C'est génial. Je trouve formidable d'avoir pu assister et aussi participer activement à cette séance d'aujourd'hui ! »

Nous remercions chaleureusement Claude Baechler, Jean-Luc Scheidegger, Markus Gräzer et Marina Ehrler ainsi que l'ensemble de l'équipe sur place qui ont pris le temps de nous accueillir – de manière professionnelle et avec beaucoup de cœur.

Examen professionnel pour spécialiste RH

Christian Gross, Président de la Commission de l'examen professionnel pour spécialiste RH

La rédaction de la cinquième édition de l'examen professionnel pour spécialiste RH orientée sur les compétences est sur le point d'être achevée. Les épreuves sont quasiment prêtes pour les candidat.e.s !

Il s'agit maintenant de peaufiner les détails, de tester l'examen et de le traduire en français et en italien – si cela n'a pas déjà été fait.

Aujourd'hui, nous saisissons l'occasion de réfléchir au développement ultérieur de notre examen professionnel moderne. Un sujet qui me tient particulièrement à cœur, c'est la version en ligne de notre étude de cas intégrée. La vision que nous poursuivons depuis un certain temps déjà et qui vient d'être inscrite dans notre agenda est le déroulement de l'étude de cas intégrée en ligne, selon la formule « Bring your own device ». Nous sommes en train de nous mobiliser activement autour de ce thème, de l'examiner avec soin et d'élaborer un premier projet.

Depuis l'automne 2017, date de la première édition de la nouvelle mouture de notre examen, l'épreuve portant sur les connaissances générales se déroule en ligne (eTutor). Nous apprécions les avantages de cette solution numérique, autant l'option de correction automatique des questions fermées que la possibilité de corriger les questions ouvertes directement sur ordinateur. De plus, l'ensemble des données des examens est enregistré et archivé en ligne dans la base de données centralisée. Cela nous permet d'accéder facilement aux données d'examen pour procéder à diverses analyses et statistiques des résultats d'examen.

Dès lors, nous souhaitons bénéficier de nos expériences acquises avec eTutor pour l'épreuve portant sur les connaissances générales et grâce à la collaboration avec notre partenaire STEAG pour mettre en œuvre l'édition numérique de notre épreuve d'étude de cas intégrée.

En parallèle, nous préparons l'édition en ligne d'un autre module de formation important pour cet été. Nous souhaitons, en effet, organiser une formation de mise à jour pour nos expert.e.s chevronné.e.s aux examens oraux via « Teams » ou « Zoom ».

Nous avons défini plusieurs blocs thématiques que nous enseignerons à distance à des jours et à des heures différents – y compris le samedi – et en trois langues. Tous nos expert.e.s sont des spécialistes RH avérés qui travaillent selon un système de milice et exercent une activité RH en entreprise, auprès d'une agence de placement privée ou au sein d'un Office régional de placement public. Cette solution de formation numérique presque « sur mesure » nous permettra de ménager l'emploi du temps de nos expert.e.s.

Dans ce contexte, je saisis l'occasion de féliciter chaleureusement mon équipe de formation – Tanja Peverelli et Flavia Hächler – qui a élaboré ce concept dont nous définirons les contenus. Ces formations de mise à jour pour les expert.e.s se dérouleront en juin, juillet et août.

Le côté positif de la pandémie du coronavirus, c'est sans doute qu'elle a fait avancer la numérisation au sein de notre organisation.

Avec mes meilleures salutations.

Christian Gross



Examen professionnel supérieur de Directrice/Directeur des RH

Rolf Schaller, Président de la Commission de l'examen professionnel supérieur de Directrice/Directeur des RH

La Commission de l'examen professionnel supérieur (EPS) est en plein préparatifs de la deuxième session d'examen selon le nouveau Règlement d'examen. Comme nous pouvons nous appuyer aujourd'hui sur de précieux enseignements tirés de la première session, nous vivons une période très intéressante.

L'expérience nous a notamment montré que nous devons prévoir plus de pauses et de « temps de transition » lors du déroulement des examens et ce, aussi bien pour les candidat.e.s que pour les expert.e.s. Ceci implique un certain nombre de changements sur le plan organisationnel : il faut non seulement prévoir davantage de place et plus d'expert.e.s, mais aussi davantage de jours d'examen. A cela s'ajoute une tendance très positive : pour la deuxième fois de suite, le nombre d'inscrit.e.s aux examens a doublé. Pas moins de 30 candidat.e.s se présenteront aux examens cet automne. C'est pourquoi nous avons cherché un nouveau lieu d'examen plus grand : nous serons à Nottwil / Lucerne. Cette année aussi, les examens auront lieu en deux langues : près d'un tiers des candidat.e.s vient de Suisse romande.



Nous avons mené plusieurs sondages portant sur la pertinence des contenus. Tant les candidat.e.s que les expert.e.s et le SEFRI nous ont confirmé que l'examen reflète adéquatement le profil professionnel. Toutefois, il va sans dire que nous procéderons à certaines adaptations mineures.

Cette année aussi, la formation des expert.e.s constitue une étape importante : l'augmentation réjouissante du nombre de candidat.e.s s'accompagne d'un besoin croissant en d'expert.e.s. Bien que nous ayons déjà élargi et renouvelé notre pool d'expert.e.s, nous cherchons toujours du renfort. N'hésitez pas à vous adresser à Mme Marie-Paule Bourquin du Secrétariat HRSE 😊 si vous êtes intéressé.e par cette tâche. La nouvelle formule d'examen avec un nombre plus important d'épreuves orales a pour effet que nous avons besoin d'un plus grand nombre d'expert.e.s.

Au nom de la Commission de l'examen professionnel supérieur, je souhaite à chacun.e un magnifique printemps !

Secrétariat HRSE

Noemi Wetter, responsable du team et des examens HRSE

Le team HRSE s'est agrandi !

Depuis début février, l'équipe du Secrétariat HRSE peut compter sur une aide supplémentaire. Alissia Tacelli est désormais responsable de l'organisation des épreuves de l'examen professionnel supérieur de Directrice/Directeur des RH et me soulage donc de cette fonction. Je conserverai toutefois mon rôle de responsable des examens. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur son soutien et souhaitons à Alissia Tacelli beaucoup de succès et du plaisir dans sa nouvelle position.



Agenda 2021

Séances du comité

Lundi 15 mars 2021
Jeudi 24 juin 2021
Jeudi 9 septembre 2021
Mardi 7 décembre 2021

Assemblée des délégués

Mardi 27 avril 2021

Examen de certificat pour assistant.e en gestion du personnel

15 -17 mars 2021	Examen de certificat à Berne / Zurich / Genève / Lugano
17-19 mars 2021	Corrections
6 -8 septembre 2021	Examen de certificat à Berne / Zurich / Genève / Lugano
8 -10 septembre 2021	Corrections
14 octobre 2021	Cérémonie de clôture au Palais des Congrès de Bienne

Examen professionnel pour spécialiste RH

11 septembre 2021	Examen en ligne à Berne - Zurich - Genève - Lugano
17 septembre 2021	Examens écrits à Winterthour, Fribourg, Lugano
20 - 24 septembre 2021	Corrections des examens écrits
25 - 29 octobre 2021	Examens oraux à Fribourg
12 novembre 2021	Cérémonie de clôture au Casino de Berne

Examen professionnel supérieur de Directrice/Directeur des RH

4 - 6 octobre 2021	Examens écrits et oraux
4 - 6 octobre 2021	Corrections des examens écrits
19 novembre 2021	Cérémonie de clôture au Casino de Berne

Journée des instituts de formation HRSE

13 janvier 2022	Journée des instituts de formation HRSE (Suisse alémanique)
20 janvier 2022	Journée des instituts de formation HRSE (Suisse romande)

Secrétariat HRSE

HRSE Human Resources Swiss Exams
Organisation faîtière suisse pour les examens
professionnels et supérieurs dans le domaine des
Ressources humaines
Rue de l'Hôpital 11
2000 Neuchâtel

Téléphone : 032 724 87 24 (Brevet et diplôme)
032 724 87 25 (Certificat)
www.hrse.ch, info@hrse.ch