



Journée d'échange d'expériences sur les examens professionnels fédéraux 2023

Rapport d'expérience sur la digitalisation de l'administration des examens

André Sollberger

Agenda

1. Présentation
2. Rétrospective (planification et réflexions)
3. Mise en œuvre en trois étapes
4. Lessons learned (leçons tirées)
5. Questions

Présentation personnelle



André Sollberger

Responsable des examens de la
formation professionnelle
supérieure

- Depuis septembre 2015 à l'EIT.swiss
- Chef de projet formation professionnelle supérieure
- Secrétaire d'examen
- Responsable des épreuves d'examen
- Depuis décembre 2020, responsable des examens
- Responsable du lieu central d'examen à Zurich Altstetten
- Six collaborateurs/trices au centre d'examen

Présentation EIT.swiss - Organisation professionnelle de la branche électrique

- Env. 2'000 entreprises d'électricité
- Env. 3'000 apprentis en formation initiale
- Env. 1'300 candidats dans la formation professionnelle supérieure
- Env. 60 examens professionnels
- Env. 30 examens professionnels supérieurs

Lieu d'examen central à Zurich Altstetten



Rétrospective (planification et réflexions)



Rétrospective

- La digitalisation comme économie de ressources
- Exigences
 - Un an pour achever la digitalisation
 - Faciliter l'organisation des examens
 - Toutes les tâches liées à l'examen fonctionnent de manière digitale tant pour les expert-e-s que pour les candidat-e-s
- Mise en œuvre en trois étapes
 - Digitalisation des processus administratifs des examens
 - Digitalisation du processus d'expertise
 - Digitalisation des processus relatif aux candidats

Mise en œuvre - étape 1

Digitalisation des processus administratifs des examens

Etape 1 - Digitalisation des processus administratifs des examens

Planification et mise en œuvre :

- Formation pour le personnel de l'administration des examens
- Introduction progressive dans le système
- Répartition des tâches principales entre plusieurs personnes
- Soutien actif par les ICT (TIC) internes
- Respecter les autres étapes selon la planification du projet

Etape 1 - Digitalisation des processus administratifs des examens

Bilan:

- Les collaborateurs/trices devaient gérer deux systèmes d'administration (ancien et nouveau).
- Système trop complexe pour les collaborateurs/trices de longue date
- Le support externe du système a retardé les adaptations nécessaires
- Soutien actif de l'ICT interne utilisé en cas de problème
- Il manquait une sorte de superviseur
- Introduction de la deuxième étape trop tôt

Mise en œuvre - étape 2

Digitalisation du processus d'expertise

Etape 2 - Digitalisation du processus d'expertise

Planification et mise en œuvre :

- Formation préalable de la direction et des secrétaires d'examen
- Formation pour tous les experts juste avant leur première intervention
- Support par la direction des examens et les collaborateurs internes d'EIT.swiss
- Soutien actif par les ICT internes
- Respecter les autres étapes conformément à la planification du projet

Etape 2 - Digitalisation du processus d'expertise

Bilan:

- Les expert-e-s ont mieux adapté le système que prévu
- Nécessité de mettre en place des instructions appropriées pour les expertes et les experts
- Les collaborateurs/trices et la direction des examens étaient encore trop peu sûrs d'eux au départ
- La présence d'un superviseur pendant les premiers examens est un grand avantage
- Le soutien actif des ICT internes donne de l'assurance
- Il a fallu plus de temps que prévu pour que les optimisations souhaitées soient introduites de manière fonctionnelle.

Mise en œuvre - étape 2

Digitalisation des processus relatif aux candidats

Etape 3 - Digitalisation des processus relatif aux candidats

Planification et mise en œuvre :

- Informer les candidat-e-s du nouveau déroulement
- Inscription des candidat-e-s et examen d'admission par voie numérique via le système d'examen
- Mise à disposition du certificat d'examen et de la décision sous forme numérique via le système d'examen
- Mettre à disposition des candidat-e-s sous forme numérique les épreuves d'examen et les énoncés écrits
- Soutien ICT pour l'administration en cas de problèmes exceptionnels
- Entretien du système actuel

Etape 3 - Digitalisation des processus relatif aux candidats

Bilan :

- La digitalisation du processus de gestion des candidats était à bout touchant
- Les problèmes d'inscription ont été traités en grande partie par le secrétariat
- L'automatisation des processus soulage une partie du travail
- Moins d'utilisation de papier = moins d'impressions

Etape 3 - Digitalisation des processus relatif aux candidats

En cours de réalisation :

- Mettre à disposition des candidat-e-s sous forme numérique les épreuves d'examen et les énoncés écrits
- Soutien ICT pour l'administration en cas de problèmes exceptionnels
- Entretien du système en cours

Lessons learned (leçons tirées)

Lessons learned (leçons tirées)

- La digitalisation ne concerne pas seulement les clients, mais aussi les collaborateurs
- Attribuer un chef de projet fixe pour que le calendrier et les phases du projet soient respectés
- Prévoir différentes entrevues pendant la planification du projet et la mise en œuvre, afin d'examiner et de remettre en question régulièrement les progrès et la solution proposée
- Utiliser les normes du système et éviter les créations personnelles
- Prévoir la formation des collaborateurs en plusieurs étapes
- Encadrement individuel des collaborateurs lors d'un changement
- Prévoir un poste de superviseur du nouveau système

Lessons learned (leçons tirées)

- Les ressources ne sont éventuellement que déplacées et non pas économisées
- Au début du lancement, tenir compte de l'augmentation des ressources
- Le soutien des ICT au début du lancement de chaque phase est absolument nécessaire
- Attention ! L'automatisation incite à moins de contrôle

Questions?



Informations pour la lecture

Tous droits réservés. Toute utilisation de texte et d'images sans accord d'EIT.swiss est interdite.

© EIT.swiss 2023



EIT.swiss
Limmatstrasse 63
8005 Zürich
044 444 17 17
www.eit.swiss