



L'entrevue axée sur le comportement

Ministère des Finances



Table des matières

Introduction	2
L'entrevue axée sur le comportement et l'entrevue traditionnelle	2
Avant l'entrevue	3
Après l'entrevue	5
Conseils	5

INTRODUCTION

Le présent guide de référence a été créé pour aider les candidats et les gestionnaires du gouvernement du Nunavut à se familiariser avec une technique d'entrevue appelée « entrevue axée sur le comportement ». Cette technique est utilisée avec d'autres outils de sélection et d'évaluation pour évaluer les compétences et l'expérience des candidats en vue de trouver la personne la mieux qualifiée pour un poste.

L'entrevue axée sur le comportement repose sur le principe que les comportements antérieurs sont le meilleur indice des comportements futurs. Cette technique est utilisée pour connaître le comportement d'un candidat dans des situations antérieures semblables.

Il est possible de l'utiliser avec d'autres outils d'évaluation, comme des tests de connaissances spécialisées et des tests de compétences techniques, pour évaluer les habiletés des candidats.

L'ENTREVUE AXÉE SUR LE COMPORTEMENT et L'ENTREVUE TRADITIONNELLE

L'approche préconisée dans la technique d'entrevue axée sur le comportement prévoit l'utilisation d'un ensemble structuré de questions conçues pour faire parler le candidat et le questionner sur ses comportements passés dans des situations similaires à celles qu'il pourrait vivre dans le poste pour lequel il est interrogé. C'est une technique qui met l'accent sur les exigences du poste.

Qu'est-ce qui la distingue de l'entrevue traditionnelle? Les principales différences sont les suivantes :

Entrevue traditionnelle : On demande aux candidats de penser à ce qu'ils feraient dans une situation hypothétique donnée, par exemple : « Que feriez-vous si vous receviez une plainte concernant un de vos employés? » De plus, les questions posées ne demandent généralement pas beaucoup d'élaboration, comme : « Quelles sont vos forces et vos faiblesses? » ou « Quels principaux défis et problèmes avez-vous rencontrés? »

Entrevue axée sur le comportement : Les candidats doivent décrire les mesures qu'ils ont prises ou le comportement qu'ils ont adopté dans des situations antérieures semblables et fournir des exemples concrets. Les questions posées sont plus exploratoires et plus spécifiques que celles posées au cours d'une entrevue traditionnelle : « Parlez-moi d'une situation où vous avez suivi un raisonnement logique pour résoudre un problème » ou « Donnez-moi un exemple d'un projet que vous avez géré et expliquez-moi comment vous y êtes parvenu. » Le comité de sélection (ou les intervieweurs) peut aussi poser des questions ciblées pour mieux comprendre ce que le candidat a fait (pourquoi et comment).

AVANT L'ENTREVUE

Pour vous préparer à une entrevue axée sur le comportement, vous devriez lire attentivement l'offre d'emploi, la description de travail et tout autre document disponible.

Effectuez des recherches sur l'environnement de travail et sur les buts ou objectifs du service afin de déterminer si vous avez les qualités nécessaires pour réussir dans le poste convoité. Bien connaître un employeur potentiel peut vous donner un avantage sur d'autres candidats.

Réviser votre CV et assurez-vous de bien en connaître le contenu. En lisant vos réalisations sur papier, vous vous rafraîchirez la mémoire. Pendant l'entrevue, il est important de mettre en valeur votre expérience et vos compétences et de transmettre la même information que celle inscrite dans votre CV.

Déterminez l'expérience que vous avez pour chacune des compétences et conditions préalables énoncées dans l'offre d'emploi et où, quand et comment ces compétences vous ont servi auparavant.

Compilez des exemples pertinents liés aux exigences du poste où vous avez réussi à résoudre des problèmes ou avez accompli un travail digne de mention. Essayez de fournir des exemples récents (qui ont eu lieu au cours des trois dernières années), si possible. Trouvez des exemples de situations difficiles ou problématiques que vous avez vécues. Vos exemples doivent être précis et détaillés.

Nous vous suggérons d'utiliser l'approche STAR pour répondre aux questions posées lors d'une entrevue axée sur le comportement. Cette approche peut vous servir de guide lorsque vous préparez vos exemples. L'acronyme STAR signifie :

Situation	Décrivez brièvement l'ampleur du projet, du mandat ou de la situation ainsi que votre rôle principal et votre objectif — Où, quand, avec qui.
Tâche(s)	Décrivez vos tâches principales, vos activités et vos fonctions dans le cadre de la situation — Ce que vous avez fait.
Action(s)	Décrivez les mesures importantes et le comportement que vous avez adoptés — Comment vous avez accompli les tâches, réalisé le projet et les activités et assumé vos fonctions. Comment vous y êtes parvenu. (Devrait compter pour 50 % de votre réponse.)
Résultats	Décrivez les résultats ou l'issue — Expliquez brièvement pourquoi vous avez obtenu ce résultat. N'oubliez pas de mentionner les leçons apprises, s'il y a lieu.

PENDANT L'ENTREVUE

En répondant aux questions posées pendant une entrevue axée sur le comportement, vous pouvez donner des exemples de la plupart de vos expériences personnelles : postes à temps plein, bénévolat, activités pédagogiques ou même passe-temps et loisirs. Toutefois, les exemples doivent avoir rapport au poste pour lequel vous postulez.

L'entrevue axée sur le comportement ne vise pas à recueillir votre opinion, vos sentiments ou vos réactions à des situations théoriques ou hypothétiques. Les questions visent surtout à savoir **comment vous avez exécuté votre travail** auparavant.

Écoutez bien les questions. Si vous ne les comprenez pas totalement, demandez des éclaircissements aux intervieweurs. Répondez de façon claire et détaillée. Avant tout, soyez honnête.

N'oubliez pas de structurer vos réponses en vous servant d'une méthode axée sur le comportement, comme l'approche STAR.

Voici quelques exemples de questions axées sur le comportement et de questions exploratoires liées à deux compétences qui pourraient vous être posées en entrevue :

COMPÉTENCE	SENS DE L'ORGANISATION	GESTION DE SOI
Questions d'ordre général	Veillez nous donner un exemple d'une situation où vous avez réussi avec succès à gérer plusieurs tâches, projets ou dossiers simultanément, tout en veillant aux opérations courantes. Décrivez les méthodes et techniques que vous avez employées pour gérer cette charge de travail.	Parlez-nous de la situation conflictuelle la plus difficile que vous avez eue au travail et de la façon dont vous avez géré la situation.
Questions exploratoires	<ul style="list-style-type: none">• Quelle était la situation?• Comment avez-vous géré ces projets ou tâches?• Est-ce que ces méthodes et techniques employées diffèrent de celles que vous employez habituellement pour gérer votre travail?• Comment avez-vous établi les priorités?• Comment avez-vous géré les échéanciers?• Quel fut le résultat?	<ul style="list-style-type: none">• Quel était le problème? Qui était concerné?• Quelle a été votre réaction?• Qu'avez-vous fait pour résoudre la situation?• Comment la situation s'est-elle résolue?• Qu'avez-vous appris?• Qu'avez-vous fait depuis? Que faites-vous maintenant pour prévenir ou limiter les situations conflictuelles?

APRÈS L'ENTREVUE

Les intervieweurs vérifieront très probablement vos références, voire les situations que vous avez décrites au cours de l'entrevue. Préparez-vous à fournir les noms de vos superviseurs précédents ou des personnes qui ont été témoins de ces situations et qui peuvent confirmer votre rendement au travail. Il vous incombe d'obtenir la permission de ces personnes avant de donner leur nom comme référence.

Considérez chaque entrevue comme une occasion d'apprentissage. Peu importe le résultat, l'expérience peut être enrichissante et vous permettre, entre autres, de vous préparer à d'autres entrevues.

CONSEILS

Avant l'entrevue :

- Soyez bien renseigné sur les conditions préalables à l'emploi.
- Passez en revue vos compétences et vos antécédents liés au poste. Notez votre expérience pour chacune des compétences.
- En utilisant l'approche STAR ou une autre méthode, exercez-vous à décrire votre expérience, vos compétences et vos réalisations.

Pendant l'entrevue :

- Avant de répondre, inscrivez vos idées sur papier et prenez le temps de formuler votre réponse.
- Les renseignements sur la situation que vous décrivez doivent être précis, concis et clairs.
- Soyez prêt à fournir des exemples de situations où vous n'avez pas obtenu les résultats escomptés.
- Ne présumez pas que les intervieweurs sont au courant de la situation à laquelle vous faites référence (surtout si vous connaissez l'un des membres du comité de sélection).
- Demandez des éclaircissements au besoin.

** Nous remercions la Chambre des communes pour sa contribution à la production du présent document, qui est largement inspiré de son guide intitulé *L'entrevue axée sur le comportement*.