

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

pour les intervenants en usage de
substances au Canada v. 2

**Outil d'entrevue pour
Soutien administratif**



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données. Engagement. Résultats.



OUTIL D'ENTREVUE POUR SOUTIEN ADMINISTRATIF


Ce document offre un choix de questions d'entrevue pour la famille d'emploi **Soutien administratif** et le profil de compétences pertinent. À noter que les profils de compétences et les niveaux de qualification sont fournis à titre d'exemple seulement; il est possible de les personnaliser ou de les adapter en fonction du contexte et des descriptions de poste d'une organisation. Voir le *Guide d'entrevue axée sur les compétences comportementales* pour des outils qui complètent ceux fournis dans ce document.

Le présent outil propose un choix de questions d'entrevue portant sur le comportement pour les compétences comportementales et les niveaux de qualification en rapport avec le profil de compétences **Soutien administratif**. Il inclut également la procédure à suivre pour mener une entrevue et évaluer les réponses des candidats.

Bien que cet outil constitue un modèle utile pour votre processus d'entrevue, il se peut qu'il ne représente pas exactement les compétences requises pour le poste faisant l'objet d'entrevues. Passez en revue le profil de compétences proposé avant de l'utiliser pour déterminer s'il est pertinent. Dans la négative, examinez les compétences en vue de déterminer quelles compétences ou quels niveaux de qualification vous devriez modifier pour obtenir une représentation plus exacte. Le document *Guide d'entrevue axée sur les compétences comportementales* résume les étapes suivies pour identifier les compétences comportementales correspondant à un profil.

Un profil de compétences professionnelles doit comprendre uniquement les compétences essentielles pour l'emploi ciblé, et non celles qu'il est « bon » de posséder (c.-à-d. celles qui ne sont pas essentielles à la réalisation du travail).

De préférence, un profil ne devrait pas contenir plus de 12 compétences.



Après confirmation des compétences et des niveaux de qualification dans le profil de compétences pertinent, vous devez déterminer les compétences que vous évalueriez au cours de l'entrevue ainsi que les questions à poser. On a fourni des exemples de questions en rapport avec les niveaux de qualification pertinents pour les profils proposés. Une banque de questions génériques est fournie dans le document *Questions génériques pour les compétences comportementales* pour vous permettre de choisir et d'adapter d'autres questions si vous utilisez un profil de compétences différent.

N'évaluez pas toutes les compétences pendant l'entrevue. Ce processus prendrait trop de temps, et certaines compétences peuvent être mieux évaluées par d'autres méthodes (p. ex. vérifications des références, tests de connaissances ou simulations). Pour une entrevue d'une heure, il serait raisonnable de poser de cinq à sept questions.

Pour déterminer quelles questions poser, vous devriez tenir compte de l'importance d'une compétence relativement au poste. Par ailleurs, vous devez examiner le chevauchement existant entre les compétences afin de déterminer si une question posée au sujet d'une compétence donnée permettra d'obtenir des renseignements sur une autre compétence pouvant alors être exclue d'une prochaine question.

Vous choisirez peut-être d'évaluer une compétence par plus d'une méthode si elle est importante pour un poste. Par exemple, si les « Habiletés interpersonnelles » sont plus importantes que d'autres compétences, vous devrez évaluer cette compétence lors de l'entrevue et par une vérification des références. Autrement, vous pouvez poser deux questions sur cette compétence au lieu d'une lors de l'entrevue.

Il vous est également possible d'utiliser les questions pour la vérification des références, en rédigeant les questions à la troisième personne plutôt qu'à la deuxième. Par exemple :

- **Question d'entrevue :** « Veuillez fournir un exemple de situation où vous avez coordonné un projet de grande envergure. » (*deuxième personne*)
- **Question de vérification des références :** « Veuillez fournir un exemple de situation où Jean a coordonné un projet de grande envergure. » (*troisième personne*)

Assurez-vous que toutes les entrevues soient faites conformément aux politiques et procédures de l'organisation.

Outil d'entrevue pour des postes en soutien administratif

Titre du poste :

Nom du candidat :

Nom de l'intervieweur :

Titre du poste de l'intervieweur :

Date de l'entrevue :

Lieu de l'entrevue :

Liste de contrôle des activités de préparation

- Examiner le curriculum vitæ et les renseignements tirés du dossier du candidat, en prêtant une attention particulière aux postes, à l'expérience, aux études et à la formation qui sont les plus en rapport avec le poste visé.
- Passer en revue les compétences requises pour le poste.
- Déterminer quelles compétences seront abordées au cours de l'entrevue.

Profil de compétences proposé

Famille d'emplois	Exemples de titres de postes
Soutien administratif	Adjoint administratif, administrateur, administrateur régional, technicien clinique

Compétences requises	Niveau de qualification
Adaptabilité et flexibilité	1
Apprentissage continu	2
Autogestion de la santé	2
Communication efficace	2
Éthique et professionnalisme	1
Gestion de soi	2
Habilités interpersonnelles	2
Planification et organisation	2
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire	1
Raisonnement analytique et prise de décisions	1
Soins gérés par la personne	1
Travail d'équipe et coopération	2



Mener l'entrevue

1. Accueillez le candidat et présentez-vous, en donnant votre nom et le titre de votre poste au sein de l'organisation.
2. Confirmez la nature du poste pour lequel le candidat est considéré.
3. Expliquez au candidat l'objectif de l'entrevue : recueillir des renseignements spécifiques sur son expérience et ses accomplissements, notamment au cours des deux ou trois dernières années, afin de permettre à l'organisation de prendre une décision éclairée sur le candidat le plus qualifié pour le poste.
4. Décrivez le plan de l'entrevue.

Les questions présentées dans le guide d'entrevue sont élaborées de sorte que l'intervieweur puisse recueillir des renseignements sur l'expérience et les accomplissements (n'étant pas forcément liés au travail) du candidat qui sont en rapport avec les compétences essentielles pour bien remplir le poste visé.

Pour chaque question, vous devez obtenir un ou plusieurs exemples spécifiques de l'expérience et des accomplissements du candidat et vous assurer qu'il décrit :

- la **situation** ou les circonstances;
 - les **mesures** prises pour régler la situation et leur fondement;
 - les **résultats** des mesures prises.
5. Posez au candidat des questions de contrôle au besoin pour clarifier une information ou obtenir des renseignements supplémentaires. Vous trouverez des questions de contrôle sous la question principale.
 6. Prenez note des réponses du candidat pendant l'entrevue de façon à disposer de renseignements précis sur son expérience et ses accomplissements que vous évalueriez plus tard.
 7. À la fin de l'entrevue, donnez au candidat l'occasion de poser des questions.
 8. Clarifiez les prochaines étapes du processus de sélection.



Questions sur les compétences applicables au niveau de qualification concerné

Chacune des pages qui suivent propose une question d'entrevue, des questions de contrôle et un espace pour que vous puissiez prendre des notes en tant qu'intervieweur. Les questions de contrôle vous seront très utiles, car elles amènent le candidat à étoffer sa réponse à la question initiale.





Question 1 : adaptabilité et flexibilité

Définition : Adapter volontairement son approche de façon à répondre aux demandes et besoins liés à des conditions, des situations et des personnes changeantes et à travailler efficacement dans des situations difficiles ou ambiguës.

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Les gens perçoivent les choses différemment. Parlez-moi d'une situation où vous avez dû faire un effort particulier pour reconnaître la valeur du point de vue d'une autre personne au sujet de la meilleure façon de résoudre une situation ou un problème.

- Quel était la situation ou le problème?
- Quel était votre point de vue sur la façon dont il aurait fallu agir?
- Quel était le point de vue de l'autre personne?
- En fin de compte, comment la situation ou le problème a-t-il été résolu?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 2 : apprentissage continu

Définition : Rechercher et repérer des occasions d'apprentissage en vue d'améliorer sa pratique et son perfectionnement professionnel et la prestation de services et programmes de haute qualité.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez donner un exemple d'une situation où vous avez tenu à rester informé dans un domaine ou un sujet en évolution ou en changement.

- Quelle était la situation?
- Dans quel domaine vous êtes-vous tenu au fait des découvertes?
- Décrivez les méthodes que vous avez utilisées pour y parvenir.
- Dans quelle mesure êtes-vous parvenu à vous tenir informé?
- Quelles répercussions, le cas échéant, cela a-t-il entraînées pour vous ou les autres?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 3 : autogestion de la santé

Définition : Appliquer délibérément et continuellement les principes professionnels et personnels du bien-être. Aider volontairement autrui à atteindre son plein bien-être, tout en préservant sa propre santé physique, mentale, spirituelle et émotionnelle.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez fait face à une difficulté qui dépassait vos limites personnelles ou professionnelles, et où vous avez dû trouver une façon personnelle de la gérer.

- Décrivez la situation. En quoi la situation dépassait-elle vos limites?
- Comment avez-vous élaboré une stratégie afin de gérer la situation?
- Quel a été le résultat? Quels ont été les effets sur vous et les personnes concernées?
- Comment avez-vous changé votre comportement après cette expérience?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 4 : communication efficace

Définition : Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-moi un exemple de situation où vous avez dû faire preuve de prévenance et de sensibilité pour établir un dialogue avec une personne ou un groupe.

- Quelle était la situation?
- En quoi a-t-il été difficile d'établir un dialogue efficace?
- Qu'avez-vous fait pour vous assurer que la communication était collaborative et respectueuse?
- Dans quelle mesure vos efforts pour communiquer ont-ils été fructueux?
- Qu'est-ce qui vous fait penser cela? Sur quelles indications vous basez-vous?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 5 : éthique et professionnalisme

Définition : Fournir des services professionnels selon des principes et des valeurs d'intégrité, de compétence, de responsabilité, de respect et de confiance en vue de se protéger soi-même ainsi que les autres. Comprend l'adoption de comportements professionnels et éthiques pour soi et les autres (personnes, groupes, organisations, communautés).

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû vous assurer que votre comportement reflétait l'éthique et les valeurs de votre organisation.

- Quelle était la situation?
- Pourquoi avez-vous pensé que votre comportement était important?
- Comment vous êtes-vous comporté ou comment avez-vous agi? Pour quelles raisons?
- Quelle a été la réaction des autres?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 6 : gestion de soi

Définition : Gérer adéquatement ses émotions et ses sentiments forts; rester calme et respectueux dans des situations difficiles très diverses; raisonner de manière lucide et rester concentré sous pression. Comprend la maîtrise de soi et la prise de conscience.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Il nous arrive parfois d'avoir à faire face à des problèmes complexes et à rester concentré malgré les difficultés. Parlez-moi d'une situation où il a été particulièrement important de rester concentré et de conserver votre sang-froid pour vous sortir d'une situation complexe.

- Décrivez la situation.
- Quelles ont été vos stratégies pour rester concentré et conserver votre sang-froid?
- Dans quelle mesure êtes-vous parvenu à gérer le problème ou la situation complexe?
- Comment savez-vous que vous y êtes parvenu?

Notes

Notes		
Situation	Mesure prise	Résultats



Question 7 : habiletés interpersonnelles

Définition : Établir et maintenir des relations basées sur le respect et la confiance mutuels, un degré adéquat de sensibilité et de transparence, l'empathie et la compassion avec les utilisateurs de services, les collègues, les associés professionnels et la collectivité dans son ensemble. Comprend faire preuve de doigté, d'engagement et de sensibilité dans toutes ses rencontres avec les autres.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez tenu compte des caractéristiques d'une personne afin de bâtir une relation basée sur la confiance.

- Quelle était la situation?
- Quelles caractéristiques individuelles avez-vous prises en considération?
- Comment avez-vous utilisé votre compréhension de ces caractéristiques pour créer un climat de confiance?
- Pourquoi pouvez-vous dire que cette relation a été fructueuse?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 8 : planification et organisation

Définition : Cerner et prioriser les tâches, élaborer et mettre en œuvre des plans, évaluer les résultats et ajuster les activités pour atteindre les objectifs.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû scinder un grand projet ou une vaste activité en plusieurs parties afin de parvenir à le réaliser.

- De quel projet ou activité étiez-vous responsable?
- Comment êtes-vous parvenu à scinder le projet ou l'activité en plusieurs parties?
- Comment avez-vous déterminé l'ordre dans lequel les parties devaient être réalisées?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 9 : pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire

Définition : Offrir en temps opportun des services inclusifs, anti-oppressifs et sensibles au genre et au sexe à des populations diverses, notamment en ce qui a trait à la culture, à l'âge, au sexe, au genre, à la langue, à la race, au statut socioéconomique, au statut juridique, à la santé, aux capacités, à l'orientation sexuelle, au type et au mode d'usage de substances, à l'usage continu de substances et aux troubles concomitants. Remettre en question les structures oppressives et les relations de pouvoir inéquitables, faire valoir l'importance et la valeur de chaque personne, famille, groupe et communauté, et protéger la dignité de tous par la sensibilisation, la sécurisation, la compétence, la sensibilité et l'humilité culturelles.

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez adapté vos interventions dans votre travail avec une personne ou une famille possédant une culture, une croyance, un système de valeurs ou des antécédents différents des vôtres.

- Quelle était la situation?
- Quelles différences avez-vous remarquées?
- Pourquoi avez-vous eu besoin d'adapter vos interventions et qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 10 : raisonnement analytique et prise de décisions

Définition : Recueillir, résumer et évaluer l'information pour déterminer les options et résultats potentiels et prendre des décisions éclairées et rapides. Comprend la pensée et le raisonnement critiques.

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous êtes parvenu à identifier un facteur particulier qui contribuait à un problème.

- Décrivez le problème.
- Quel était le facteur clé à l'origine de ce problème?
- Comment l'avez-vous identifié?
- Comment êtes-vous parvenu à résoudre la situation?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 11 : soins gérés par la personne

Définition : Soutenir les personnes pour qu'elles choisissent leurs services et leurs soins et qu'elles fassent preuve d'autodétermination dans tous les aspects de leur objectif unique de bien-être. Pour ceux qui travaillent avec des personnes souhaitant obtenir des services en usage de substances, cela signifie de les soutenir et de leur donner les moyens d'atteindre leurs objectifs de bien-être par la collaboration. Le fournisseur de services fait le pont et agit comme un guide en matière de soutien, de connaissances, d'information et de services.

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où une personne a été particulièrement aidée par la façon dont vous avez répondu à sa demande ou à ses besoins.

- Décrivez la situation, y compris le besoin ou la demande de la personne.
- Quel a été votre rôle dans la réponse à la demande de la personne?
- Qu'avez-vous fait pour répondre à la demande de la personne?
- Quels effets votre réponse à la personne a-t-elle eus sur le déroulement de l'intervention?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 12 : travail d'équipe et coopération

Définition : Travailler en équipe de façon productive, dans et entre les unités organisationnelles, afin d'atteindre des objectifs communs; faire preuve de respect, de coopération et de collaboration et savoir établir des consensus.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où, lors de travaux en équipe, vous avez effectué des tâches additionnelles pour soutenir les efforts du groupe.

- Quelle était la situation?
- Pourquoi vous êtes-vous porté volontaire pour effectuer ces tâches?
- Comment votre proposition a-t-elle été accueillie par les autres membres de l'équipe?
- Avez-vous réussi à effectuer ces tâches additionnelles?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Évaluation de l'entrevue

Toute l'énergie et les efforts que vous déploierez pour obtenir de bons renseignements professionnels pendant les entrevues seront vains si ces renseignements ne sont pas évalués rigoureusement et convenablement pour tous les candidats. Cette section propose des balises pour évaluer les renseignements qui ont été recueillis sur le candidat au cours de l'entrevue axée sur les compétences.

Chaque question comportementale est conçue de façon à permettre à l'intervieweur d'obtenir des renseignements en rapport avec une compétence spécifique. Cependant, le comportement humain s'avère parfois complexe, et les situations suivantes pourraient se présenter :

- Vous posez une question comportementale axée sur un domaine de compétence, mais le candidat vous donne un exemple appartenant à un autre domaine.
- Le candidat vous donne des exemples liés à plusieurs domaines de compétence.
- Le candidat vous donne des exemples liés aux compétences requises pendant les phases d'introduction ou de conclusion de l'entrevue.

Il est donc recommandé de passer rigoureusement en revue l'ensemble de l'entrevue afin de vérifier que les compétences évaluées ont bien été démontrées par le candidat. Pour ce faire, il est possible d'encercler tous les exemples de comportement; si un exemple indique une compétence différente de celle visée par la question, notez la compétence évoquée par le candidat à côté de l'exemple. Puis, faites un renvoi de cet exemple à la section de l'outil d'entrevue portant sur la compétence concernée.

Une fois que l'intervieweur a passé en revue tous les renseignements provenant de l'entrevue et les a correctement classés, il est en mesure de comprendre et d'évaluer le comportement antérieur d'un candidat relativement à chaque compétence.

L'étape suivante consiste à attribuer une note à chaque compétence en utilisant le barème de notation ci-après. La note accordée repose sur les indicateurs pertinents de comportement du candidat par rapport aux niveaux de qualification identifiés dans le profil de compétences au début de cet outil. Consultez au besoin le document *Compétences comportementales pour les intervenants en usage de substances au Canada* pour plus d'exemples d'indicateurs comportementaux pour chaque compétence.

Inscrivez la note donnée dans la grille de pointage à la page suivante et ajoutez au besoin des commentaires justifiant la note.

S'il y a plusieurs intervieweurs, ils remplissent chacun une grille de pointage, sans consulter les autres. Quand tous les intervieweurs ont terminé, ils discutent de la note qu'ils ont donnée et s'entendent sur une note par consensus pour chaque compétence.

Barème de notation des entrevues	
5	Nettement supérieur à la norme (<i>dépasse grandement les exigences</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau exceptionnel et il manifeste une capacité supérieure à exécuter le travail; tous les aspects de la compétence sont démontrés à un niveau élevé.
4	Supérieur à la norme (<i>dépasse les exigences</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau supérieur à la moyenne et il manifeste une capacité plus qu'adéquate à exécuter le travail; tous ou la plupart des aspects de la compétence sont démontrés à un niveau supérieur à la moyenne.
3	Dans la norme (<i>répond à la norme</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau répondant aux attentes et il manifeste une capacité adéquate à exécuter le travail; on ne note que quelques faiblesses mineures dans certains aspects de la compétence.
2	Inférieur à la norme (<i>inférieur aux exigences</i>) Le candidat ne fait pas preuve de la compétence à un niveau adéquat dans un certain nombre d'aspects essentiels.
1	Nettement inférieur à la norme (<i>très inférieur aux exigences</i>) Le candidat est loin de faire preuve de la compétence à un niveau adéquat dans tous ou la plupart des aspects.



Grille de pointage

Compétence	Note de l'intervieweur	Justification ou commentaires	Note par consensus
Adaptabilité et flexibilité			
Apprentissage continu			
Autogestion de la santé			
Communication efficace			
Éthique et professionnalisme			
Gestion de soi			
Habilités interpersonnelles			
Planification et organisation			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			
Travail d'équipe et coopération			