

# COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

Outil d'entrevue pour  
Counseling



Centre canadien sur  
les dépendances et  
l'usage de substances

Données. Engagement. Résultats.



## OUTIL D'ENTREVUE POUR COUNSELING


Ce document offre un choix de questions d'entrevue pour la famille d'emploi **Counseling** 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 **Counseling**. 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 évaluerez 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 counseling

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 vitae 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
<b>Counseling</b>	Conseiller en dépendance, conseiller en problèmes d'alcool et de drogue, conseiller en usage de substances, conseiller à l'accueil

Compétences requises	Niveau de qualification
Adaptabilité et flexibilité	3
Apprentissage continu	2
Autogestion de la santé	3
Communication efficace	3
Éthique et professionnalisme	2
Gestion de soi	2
Habilités interpersonnelles	3
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire	3
Raisonnement analytique et prise de décisions	3
Soins gérés par la personne	3
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 3 INTERMÉDIAIRE

#### Question

Décrivez une situation où vous avez pressenti la possibilité d'un changement auquel vous vous êtes ensuite préparé.

- Quel changement avez-vous pressenti?
- Quelles étaient les répercussions auxquelles vous vous attendiez?
- Comment vous êtes-vous préparé à ce changement?
- Quel a été le résultat?

#### 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

Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez tenu à rester informé des dernières découvertes dans un domaine particulier ou sur 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?

#### 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 3 INTERMÉDIAIRE

#### Question

Décrivez une situation où vous avez dû adapter votre message à un public varié.

- Quel était le but de votre message?
- Sur quels plans les membres du public se distinguaient-ils les uns des autres?
- Comment avez-vous adapté votre message pour qu'il atteigne son but?
- Comment saviez-vous que l'auditoire comprenait le message ce que vous essayiez de communiquer?

#### Notes

Situation

Mesure prise

Résultats









## Question 8 : 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 3 INTERMÉDIAIRE

#### Question

Parlez-moi d'une expérience où vous avez aidé une personne ou une famille ayant des antécédents différents des vôtres (p. ex. culture, foi, orientation sexuelle) et où votre compréhension de ses circonstances vous a préparé à lui fournir un service précisément adapté à ses besoins.

- Décrivez la situation, les antécédents et les caractéristiques uniques de la personne ou de la famille.
- Comment avez-vous évalué les sensibilités de cette situation?
- À quelles pratiques, quels services ou quelles techniques avez-vous eu recours afin de vous adapter à ses besoins?
- Quel a été le résultat?

#### Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



## Question 9 : raisonnement analytique et prise de décisions

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

### NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

#### Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez eu recours à des connaissances éclairées par les données probantes, à une expérience passée ou à la consultation d'autres personnes afin de trouver une solution à un problème complexe sans précédent.

- Décrivez la nature du problème et la raison pour laquelle il a nécessité une solution originale.
- Quels facteurs avez-vous pris en considération afin de mieux comprendre les fondements du problème?
- À quelles connaissances, expérience ou consultation avez-vous eu recours afin d'analyser le problème, et pourquoi?
- Quelle solution avez-vous dégagée et quelle a été son efficacité?

#### Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



## Question 10 : 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 3 INTERMÉDIAIRE

#### Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez collaboré avec une personne afin de résoudre un problème complexe ou de répondre à ses besoins.

- Quel était le problème et comment avez-vous répondu?
- De quelle façon avez-vous aidé les utilisateurs de services?
- Quel a été le résultat? Quelle différence a faite votre service?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

#### Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



## Question 11 : 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?
- Comment 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	<b>Nettement supérieur à la norme</b> ( <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	<b>Supérieur à la norme</b> ( <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	<b>Dans la norme</b> ( <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	<b>Inférieur à la norme</b> ( <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	<b>Nettement inférieur à la norme</b> ( <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			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			
Travail d'équipe et coopération			