

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

Outil d'entrevue pour
Promotion de la santé



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données. Engagement. Résultats.



OUTIL D'ENTREVUE POUR PROMOTION DE LA SANTÉ


Ce document offre un choix de questions d'entrevue pour la famille d'emploi **Promotion de la santé** 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 **Promotion de la santé**. 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 promotion de la santé

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
Promotion de la santé	Spécialiste en promotion de la santé, spécialiste en éducation sanitaire, coordonnateur en prévention, éducateur en santé, spécialiste en promotion et protection de la santé

Compétences requises	Niveau de qualification
Adaptabilité et flexibilité	3
Apprentissage continu	3
Autogestion de la santé	2
Collaboration et établissement de réseaux	3
Communication efficace	3
Créativité et innovation	3
Éthique et professionnalisme	2
Habiletés interpersonnelles	3
Motivation personnelle	2
Planification et organisation	3
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire	3
Raisonnement analytique et prise de décisions	2
Soins gérés par la personne	2
Soutien au développement des autres	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

Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez adapté votre comportement ou votre approche en réponse à la réticence d'une collectivité ou d'une population.

- Pourquoi avez-vous eu besoin de modifier votre approche?
- Avez-vous été surpris par la réticence?
- Décrivez la manière dont vous avez changé votre approche ou votre comportement.
- Comment vous êtes-vous adapté à la situation?
- 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 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez dû apprendre une nouvelle approche ou stratégie en lien avec la promotion de la santé.

- Quelle était la situation? Quel était votre auditoire?
- Dans quel domaine tentiez-vous d'approfondir vos connaissances ou vos aptitudes?
- Décrivez les méthodes que vous avez utilisées.
- Dans quelle mesure vos efforts ont-ils été fructueux?
- Quelles ont été les répercussions de votre apprentissage sur vous, la situation et 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 : collaboration et établissement de réseaux

Définition : Cibler, créer et renforcer les capacités grâce à des réseaux interdisciplinaires formels et informels et à des groupes communautaires alliés, formés notamment de personnes ayant une expérience passée ou présente, de familles et de communautés aux antécédents divers, pour soutenir la prestation de services et favoriser l'atteinte des objectifs de l'organisation. Les utilisateurs de services sont entre autres des personnes, des groupes, des organisations et des communautés.

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez facilité l'établissement d'une coalition communautaire afin de répondre à un besoin particulier.

- Pourquoi la collaboration était-elle nécessaire?
- Quel rôle avez-vous joué pour faciliter la collaboration?
- Quels ont été les résultats de vos efforts?
- Comment avez-vous assuré la pérennité de la collaboration?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 5 : 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 le contenu et le style de votre communication à des intervenants variés afin de trouver un consensus.

- Sur quels plans les intervenants se distinguaient-ils les uns des autres?
- Comment avez-vous essayé d'adapter votre message pour trouver un consensus?
- Comment vous êtes-vous assuré que l'auditoire avait reçu l'information dont il avait besoin?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 6 : créativité et innovation

Définition : Utiliser des pratiques éclairées par les données probantes de façon novatrice et créative afin de mettre au point des méthodes de travail nouvelles et efficaces et d'améliorer la compréhension du domaine d'activité. L'application réussie de cette compétence passe par la collaboration avec des intervenants en vue d'optimiser les améliorations en matière de prestation de services et de pratique professionnelle.

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation complexe à laquelle vous avez été confronté et comment vous avez recommandé, avec les meilleures données disponibles, une approche nouvelle ou améliorée pour les services et soutiens de votre organisation.

- Quel était le contexte ou le milieu concerné?
- De quoi vous êtes-vous inspiré?
- Quelles adaptations avez-vous proposées?
- Comment savez-vous que votre stratégie était efficace?
- Quelles ont été les répercussions sur votre auditoire ou votre communauté?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 7 : 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 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez participé à une discussion sur les répercussions possibles d'enjeux éthiques sur une action communautaire proposée.

- Quel a été votre rôle?
- Décrivez les grands facteurs éthiques dont vous deviez tenir compte.
- Quel a été le résultat de ces efforts?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats

Question 8 : 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 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où votre capacité à répondre efficacement aux conflits dans des circonstances très délicates a permis d'obtenir un résultat positif.

- Décrivez le conflit ainsi que les circonstances délicates qui l'ont entouré.
- Quelles stratégies ou quels comportements avez-vous utilisés afin de résoudre le conflit?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 9 : motivation personnelle

Définition : Rester motivé et concentré sur les objectifs jusqu’à l’atteinte des meilleurs résultats possibles, avec la passion de changer les choses dans le domaine de l’usage de substances et la persévérance de surmonter les obstacles, la résistance et les échecs.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez pris l’initiative de trouver une solution à un problème épineux.

- Décrivez la situation.
- Quels moyens avez-vous employés pour essayer de résoudre le problème?
- Dans quelle mesure vos efforts ont-ils été fructueux?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 10 : 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 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez les difficultés que vous avez rencontrées dans la coordination de plusieurs activités ou projets complexes, et la façon dont vos capacités en planification et en organisation se sont révélées cruciales pour le respect des objectifs.

- De quelles activités ou de quels projets étiez-vous responsable?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées?
- Comment vos capacités en planification ou en organisation se sont-elles révélées cruciales?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 11 : 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

Décrivez un obstacle culturel que vous avez décelé au sein de votre communauté et la stratégie que vous avez mise en place afin de le surmonter.

- Quel était l'obstacle culturel en question et quelles répercussions a-t-il eues sur la communauté?
- Comment êtes-vous parvenu à établir qu'il s'agissait d'un obstacle qui devait être levé?
- Comment avez-vous collaboré avec la communauté pour lever cet obstacle?
- Quelles répercussions vos recommandations ou stratégies collectives ont-elles eues sur l'atténuation de l'obstacle?

Notes

Notes	Situation	Mesure prise	Résultats



Question 12 : 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 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez dû prendre une décision ou émettre une recommandation en analysant tout d'abord les avantages et les inconvénients de plusieurs options.

- Décrivez la situation ainsi que la décision à prendre.
- Quelles étaient les options qui s'offraient à vous?
- Comment êtes-vous parvenu à identifier ces options?
- Quels facteurs avez-vous pris en considération au moment de décider de la marche à suivre?
- Qu'avez-vous décidé de faire?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 13 : 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 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez activement maintenu un lien de collaboration avec des utilisateurs de services et leurs soutiens externes.

- Décrivez la situation.
- Avez-vous prévu au début de l'activité de rester en contact avec le client?
- Quel a été, le cas échéant, le rôle des utilisateurs de services afin de rester en contact avec vous?
- Quelles répercussions, le cas échéant, le fait de rester en contact a-t-il eues sur l'activité?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 14 : soutien au développement des autres

Définition : Favoriser et motiver l'apprentissage continu, créer des occasions et ressources d'apprentissage et encourager et respecter les acquis des autres. Comprend la création d'un environnement d'apprentissage continu qui renforce l'épanouissement des pairs, des personnes, des familles, des communautés et d'autres groupes dans des contextes publics et professionnels.

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Donnez-moi un exemple de mesures que vous avez prises pour encourager les membres d'une équipe à échanger leurs connaissances.

- Quelle était la situation précise?
- Quel type de connaissances les membres de l'équipe pouvaient-ils échanger?
- Qu'avez-vous fait pour faciliter un échange leur permettant de mettre en commun leurs connaissances?
- Comment savez-vous que cet exercice était efficace?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 15 : 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?
- Décrivez comment vous avez réussi à effectuer ces tâches additionnelles.

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Évaluation de l'entrevue

Toute l'énergie et les efforts que vous déploieriez 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			
Collaboration et établissement de réseaux			
Communication efficace			
Créativité et innovation			
Éthique et professionnalisme			
Habiletés interpersonnelles			
Motivation personnelle			
Planification et organisation			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			
Soutien au développement des autres			
Travail d'équipe et coopération			

ISBN 978-1-77178-774-1

Courriel : competences@ccsa.ca