

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

**Outil d'entrevue pour
Services de soutien et de proximité**



Données. Engagement. Résultats.



OUTIL D'ENTREVUE POUR SERVICES DE SOUTIEN ET DE PROXIMITÉ


Ce document offre un choix de questions d'entrevue pour la famille d'emploi **Services de soutien et de proximité** 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 **Services de soutien et de proximité**. 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 services de soutien et de proximité

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
Services de soutien et de proximité	Travailleur de soutien, travailleur de proximité, intervenant en usage d'alcool, intervenant en usage de drogue, intervenant en usage de substances, intervenant de proximité (drogue), praticien en usage de substances, travailleur communautaire, agent de liaison communautaire, accompagnateur

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



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 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 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 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez aidé un pair qui faisait face à des problèmes d'autogestion de la santé.

- Décrivez les problèmes en lien avec l'autogestion de la santé qui vous préoccupaient.
- Comment avez-vous aidé ce pair?
- Quel a été le résultat?
- Quels ont été les résultats à long terme de votre aide?

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 2 DE BASE

Question

Maintenir le contact avec des personnes extérieures à votre propre unité de travail peut être payant ultérieurement et peut être bénéfique pour votre travail et le leur. Parlez-moi d'une situation où vous avez tenu à rester en contact avec une personne extérieur

- À quel projet étiez-vous en train de travailler?
- Qu'avez-vous fait pour maintenir le contact?
- De quelles manières maintenir ce contact s'est-il révélé bénéfique pour votre travail et le sien?

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 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 que vous essayiez de communiquer?

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 2 DE BASE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez proposé une approche améliorée sur la façon de travailler ou de résoudre un problème.

- Décrivez la situation.
- Qu'est-ce qui vous a incité à modifier l'approche ou à mettre en place une nouvelle approche?
- Décrivez la nouvelle approche que vous avez proposée.
- En quoi constituait-elle une amélioration de l'approche existante?

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 un dilemme éthique auquel vous avez été confronté et comment vous l'avez résolu.

- Quel était ce dilemme éthique?
- Comment l'avez-vous résolu?
- Quel a été le résultat?
- Quels ont été les résultats à long terme de vos efforts?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 8 : 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 si vous y êtes parvenu?

Notes

Situation

Mesure prise

Résultats



Question 9 : 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 communiquer efficacement dans des circonstances très délicates a permis d'obtenir un résultat positif.

- Décrivez la situation ainsi que les circonstances délicates qui l'ont entourée.
- À quels aspects de votre capacité à communiquer avez-vous fait appel afin d'obtenir un résultat positif?
- Quel a été le résultat?

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 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 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

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

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

Parlez-moi d'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 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quel était le problème et comment avez-vous répondu?
- En quoi le problème était complexe?
- 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



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			
Collaboration et établissement de réseaux			
Communication efficace			
Créativité et innovation			
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			