

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

pour les intervenants en usage
de substances au Canada v. 3

**Outil d'entrevue en
intervention-pivot**



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données, Engagement, Résultats.



MODIFIER LES OUTILS D'ENTREVUE POUR LES NOUVELLES FAMILLES D'EMPLOIS

Chaque nouvelle famille d'emplois est associée à un profil qui énonce les **compétences comportementales** requises et les **niveaux de qualification** recommandés.

Les familles d'emplois regroupent de nombreux postes, d'où l'importance de revoir le profil de compétences de chaque famille pour déterminer si des modifications s'imposent. Par exemple, dans une famille d'emplois, certains postes exigeront un niveau de qualification différent pour une ou plusieurs compétences. Dans ce cas, le niveau de qualification doit être modifié, pour correspondre le mieux possible au poste. De même, certaines compétences incluses dans un profil ne seront pas requises pour certains postes d'une famille. Dans ce cas, il suffit de supprimer les compétences non essentielles, pour que **seules** les compétences essentielles soient abordées pendant l'entrevue.

Les étapes à suivre pour modifier les outils d'entrevue existants pour les nouvelles familles d'emplois sont décrites ci-dessous (voir aussi la figure 1 pour une représentation graphique des étapes).

Étape 1 : passer en revue le profil de compétences pour en déterminer la pertinence

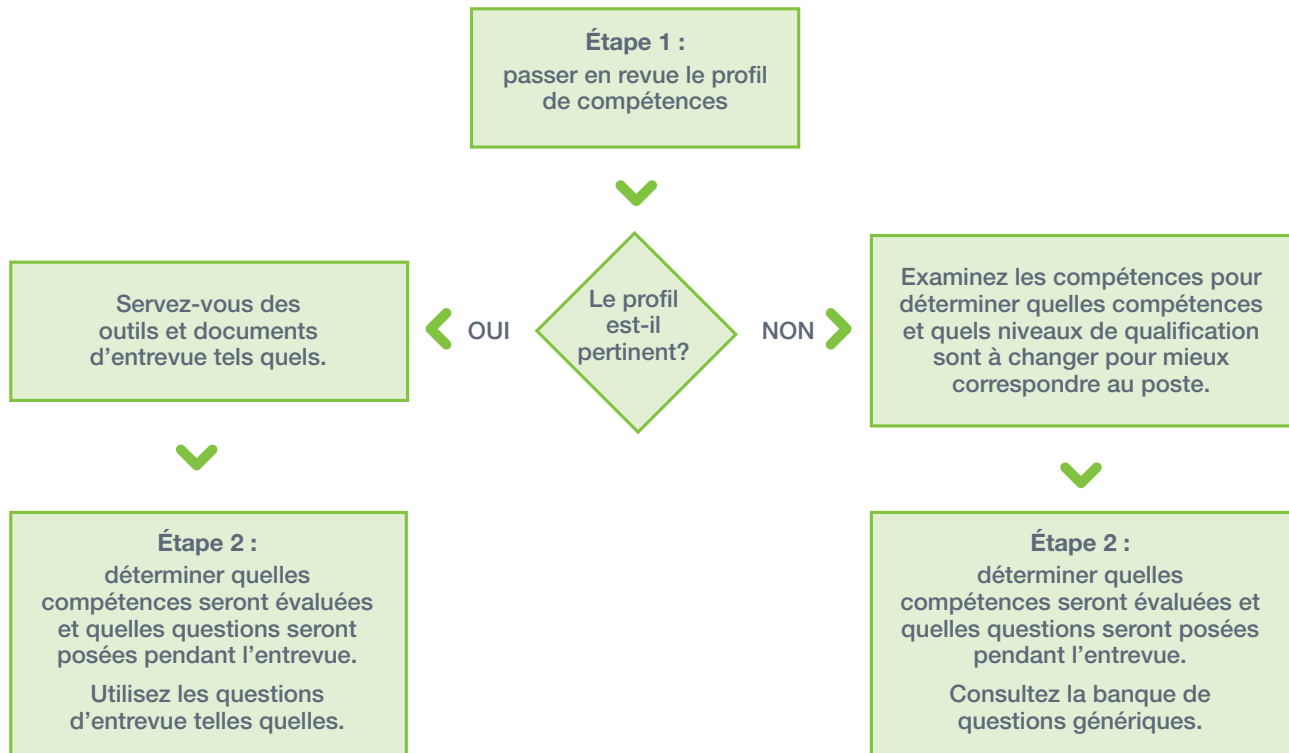
- S'il est pertinent et qu'aucun changement n'est nécessaire, vous pouvez vous servir des outils et documents d'entrevue tels quels.
- Dans le cas contraire, examinez les compétences pour déterminer quelles compétences et quels niveaux de qualification sont à changer pour mieux correspondre au poste.

Étape 2 : déterminer quelles compétences seront évaluées et quelles questions seront posées pendant l'entrevue

- Chaque profil de compétences propose des exemples de questions pour les niveaux de qualification pertinents.
 - Si aucun changement n'a été fait au profil de compétences, vous pouvez utiliser les questions telles quelles.
 - Dans le cas contraire, choisissez de nouvelles questions dans la banque de questions génériques, puis adaptez-les.



Figure 1. Modifier les outils d'entrevue pour les nouvelles familles d'emplois



Entrevue : compétences et bonnes pratiques

- Classez par ordre de priorité les compétences à évaluer.
En règle générale, un profil **ne comprend que** les compétences essentielles à l'accomplissement du travail, soit *au plus 12 compétences*. Même si toutes ces compétences sont essentielles, *il est impossible de toutes les évaluer lors d'une entrevue*. En fait, pour une entrevue d'une heure, il serait raisonnable de poser des questions sur cinq à sept compétences.
- Adaptez le profil en fonction de votre travail et de votre organisation.
Les questions dans ce guide sont des exemples de **questions génériques d'entrevue sur le comportement**, pour chaque niveau de qualification de chaque compétence comportementale. Ces questions peuvent être utilisées telles quelles ou servir de base pour la préparation de questions mieux adaptées.
- Mieux cibler les questions, pour une meilleure efficacité.
Lorsque vous choisissez les questions à poser, tenez compte de l'**importance relative de chaque compétence**. S'il y a un chevauchement entre des compétences, n'évaluez qu'**une** seule de ces compétences, car la réponse du candidat pourrait vous fournir de l'information utile et pertinente sur l'autre. Par exemple, deux compétences qui se chevauchent sont **Communication efficace** et **Habiletés interpersonnelles**. Si ces deux compétences sont incluses dans le profil, n'en évaluez qu'**une** seule.



Nouvelle famille d'emplois : intervention-pivot

Outil d'entrevue pour des postes en intervention-pivot

Titre du poste :

Nom du candidat :

Nom de l'intervieweur :

Titre de l'intervieweur :

Date de l'entrevue :

Lieu de l'entrevue :

Liste de contrôle des activités de préparation à l'entrevue

- Lire le curriculum vitæ et le dossier du candidat, en prêtant une attention particulière aux habiletés et à l'expérience en lien avec le concours.
- Passer en revue les compétences requises pour le poste.
- Déterminer quelles compétences (de cinq à sept) seront abordées au cours de l'entrevue.

Profil de compétences proposé

Famille d'emplois	Exemples de titres de postes
Intervention-pivot	Intervenant-pivot en soins de santé, intervenant-pivot en bien-être, intervenant-pivot en ressources communautaires, intervenant-pivot auprès des patients

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



Exemples de questions

Choisissez les cinq à sept questions les plus pertinentes ou importantes.

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 : Parlez-moi d'une situation où vous avez adapté votre comportement ou votre approche en réponse à des obstacles à l'engagement d'une personne, d'une collectivité ou d'une population.

- Pourquoi avez-vous eu besoin de modifier votre approche?
- Quels obstacles vécus par la personne, la collectivité ou la population vous ont surpris?
- Décrivez la manière dont vous avez changé votre approche ou votre comportement.
- Comment vous êtes-vous adapté(e) à la situation?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

Notes

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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez cherché à vous renseigner sur un nouveau sujet touchant des systèmes transversaux.

- Quelle était la situation?
- Quelle occasion d'apprentissage avez-vous trouvée?
- Comment avez-vous mis vos acquis en application dans votre travail?
- Quel a été le résultat?
- Comment prévoyez-vous mettre vos acquis en application à l'avenir afin de soutenir les personnes qui recourent à vos services?

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 : Parlez-nous d'un moment où vous avez modifié vos stratégies personnelles d'adaptation en vue d'atténuer les répercussions négatives d'une situation difficile.

- Quelle était la situation?
- Comment et pourquoi avez-vous modifié vos stratégies personnelles d'adaptation?
- Comment avez-vous su que les nouvelles stratégies fonctionnaient?
- Quel a été le résultat?

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 établi un partenariat avec des fournisseurs de services œuvrant dans plusieurs systèmes.

- Quelle était la situation?
- Par quel mécanisme avez-vous décidé qui participerait au processus?
- Comment avez-vous abordé le partenariat?
- Quel a été le résultat?
- Quelles retombées a eu le partenariat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 5 : 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 partenaires du système en vue d'optimiser les améliorations en matière de prestation de services et de pratique professionnelle.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez aidé une personne à s'y retrouver dans le système grâce à une démarche novatrice.

- Décrivez la situation.
- Quelles difficultés et contraintes vous ont fait réaliser qu'une démarche conventionnelle ne fonctionnerait pas?
- En quoi la démarche que vous avez adoptée était-elle unique?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 6 : 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 résumé de l'information complexe de sources multiples dans des documents écrits utiles à la personne utilisant vos services d'intervenant-pivot.

- Décrivez la situation.
- Décrivez l'information que vous avez résumée et le public que vous avez ciblé avec vos documents.
- Quelles techniques avez-vous employées pour résumer l'information et vous assurer qu'elle soit facile à comprendre?
- Qu'avez-vous fait pour que les documents écrits soient distribués aux bonnes personnes?

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 réfléchi à vos préjugés, pour éviter toute attitude ou tout comportement potentiellement stigmatisant envers une personne avec qui vous travaillez.

- Qu'est-ce qui vous a amené(e) à réfléchir à vos préjugés? (Décrivez les circonstances, les sentiments ou les commentaires qui vous ont amené(e) à cette réflexion.)
- Avez-vous pu reconnaître vos préjugés plus facilement par la suite?
- Au final, êtes-vous arrivé(e) à vaincre vos préjugés ou à changer votre point de vue? Pour quelles raisons?

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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez eu l'impression que vos valeurs personnelles ou vos limites affectives étaient remises en cause.

- Quelle était la situation?
- Quelles pensées ou quels sentiments cela a-t-il suscités en vous?
- Comment avez-vous réagi sur le coup?
- Quel a été le résultat?

Notes

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 vous avez noué un lien de confiance avec une personne, une famille ou un fournisseur de services.

- Décrivez la situation.
- Quelles mesures avez-vous prises pour nouer ce lien de confiance?
- Quelles habiletés ou valeurs vous ont aidé(e) à nouer ce lien de confiance?
- Comment vos efforts ont-ils été reçus?
- Quel a été le résultat et quelles ont été les répercussions de ce travail de création de liens?

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 une situation où vous avez préparé un plan de rechange, au cas où il y aurait des obstacles à l'accès aux services.

- Quels obstacles aviez-vous anticipés?
- Comment avez-vous tenu compte de ces obstacles dans votre plan de rechange?
- Quels éléments avez-vous abordés dans votre plan de rechange?
- Quel a été le résultat?
- Comment avez-vous (ou comment votre ancienne organisation a-t-elle) utilisé votre plan de rechange pour résoudre des difficultés d'accès aux services?

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 à la culture à des populations et cultures diverses*, notamment en ce qui a trait 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. (*Fait référence aux diverses cultures associées aux groupes autochtones et ethniques, au sexe, à l'identité de genre, à l'usage de substances, etc.)

NIVEAU 2 - DE BASE

Question : Décrivez une situation où vous avez remarqué et résolu un déséquilibre de pouvoir entre un fournisseur de services et une personne à qui vous veniez en aide.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous remarqué ce déséquilibre de pouvoir?
- Comment avez-vous abordé la situation?
- Quel a été le résultat?
- Comment avez-vous su que le déséquilibre de pouvoir était résolu?

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 une personne souhaitait mettre fin aux services et où vous avez dû prendre une décision ou émettre une recommandation.

- Décrivez la situation, les obstacles (structurels ou autres) ainsi que votre réponse.
- Quelles étaient les options qui s'offraient à vous?
- Quels étaient leurs avantages et leurs inconvénients?
- Comment êtes-vous parvenu(e) à identifier ces options?
- Quels facteurs avez-vous pris en considération au moment de décider de la suite des choses?
- 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. On parle aussi de mobilisation des services gérée par les personnes qui les utilisent. 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 : Décrivez une situation où vous avez aidé une personne à planifier sa transition d'un service ou d'un système à un autre.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous fait participer la personne au travail de planification?
- Quels outils, ressources ou processus avez-vous utilisés pour préparer le plan de transition?
- À quels défis ou obstacles avez-vous fait face pendant la planification? Comment les avez-vous surmontés?
- Quel a été le résultat?

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			
Gestion de soi			
Habiletés interpersonnelles			
Planification et organisation			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			