

Guide de

# PRÉPARATION À L'ENTREVUE

Montréal 



## CONTENU DU GUIDE

Ce guide présente des informations générales relatives au déroulement d'une entrevue d'évaluation des compétences. Il vise essentiellement à vous aider dans votre préparation.

En espérant que ce guide vous sera utile, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à la Ville de Montréal.

- 1** OBJECTIFS DE L'ENTREVUE
- 2** DÉROULEMENT-TYPE D'UNE ENTREVUE
- 3** TYPES DE QUESTIONS D'ENTREVUE
- 4** CONSEILS PRATIQUES

# 1

## OBJECTIFS DE L'ENTREVUE

La Ville de Montréal adhère aux meilleures pratiques en matière d'évaluation. L'approche utilisée et privilégiée est l'entrevue structurée puisqu'elle se démarque comme l'une des meilleures pratiques quant à sa validité et sa fiabilité.

L'entrevue a pour but d'obtenir de l'information sur votre capacité à assumer les responsabilités relatives à un poste.

L'entrevue permet d'évaluer :

- l'adéquation entre les compétences recherchées pour le poste à combler et celles que vous démontrerez;
- votre niveau de connaissance en lien avec le domaine d'expertise du poste à pourvoir.

L'entrevue est également une occasion d'en apprendre davantage sur l'organisation, l'environnement de travail et les défis du poste à combler.

# 2

## DÉROULEMENT-TYPE D'UNE ENTREVUE

La durée d'une entrevue varie généralement de 45 à 75 minutes.

Le comité d'entrevue est composé d'une à trois personnes, selon le poste à combler.

Le déroulement et la structure de l'entrevue sont habituellement annoncés dès le début de la rencontre.

## STRUCTURE « TYPE » D'UNE ENTREVUE



### Période préparatoire

Selon les besoins d'évaluation, certaines entrevues sont précédées d'une période de préparation.

Période au cours de laquelle vous prenez connaissance du matériel (questions, exercices, études de cas) et vous vous préparez en fonction de consignes spécifiques. Les réponses sont livrées lors de l'entrevue qui suit ou seront lues et évaluées à la suite de l'entrevue.



### Accueil et introduction

- Présentation des membres du comité et du déroulement de l'entrevue.
- Échange sur votre formation, votre parcours professionnel et vos motivations pour le poste.



### Évaluation des compétences

Série de questions permettant de mesurer les compétences et autres caractéristiques recherchées.



### Conclusion

- Présentation d'informations sur l'emploi et sur la suite du processus.
- C'est l'occasion pour vous de poser vos questions.

# 3

## TYPES DE QUESTIONS D'ENTREVUE

### QUESTION AXÉE SUR L'EXPERTISE

Question théorique ou technique directement reliée à un domaine d'expertise recherché.

*Exemple* | Nommez cinq facteurs pouvant causer le phénomène X, Y et Z.

### QUESTION COMPORTEMENTALE

Question où l'on vous demande de décrire une situation précise ou une expérience professionnelle vécue en lien avec une compétence requise pour l'emploi. Pour chaque question, vous devez décrire :

- **S** : la situation, le contexte, le rôle, la fonction ou le mandat, les autres personnes impliquées et, s'il y a lieu, leur rôle respectif
- **T** : les tâches à accomplir dans la situation
- **A** : les actions concrètes posées
- **R** : les résultats obtenus ou les leçons tirées

**Exemple de question comportementale**

*Parlez-nous d'un exemple concret où vous avez dû composer avec un client difficile.*

Des questions d'approfondissement peuvent être posées par le comité afin de vous inviter à développer ou préciser certains aspects de l'exemple présenté.

**Exemple de question d'approfondissement**

*Quelles actions avez-vous posées concrètement pour satisfaire ce client?*

## QUESTION SITUATIONNELLE OU MISE EN SITUATION

Question formulée de manière à soumettre une situation hypothétique représentative des responsabilités du poste à combler. Vous devrez décrire les actions à poser face à cette situation.

*Exemple* | Vous êtes au comptoir du service à la clientèle d'un bureau de la Ville de Montréal. Après avoir pris connaissance de la requête d'un citoyen qui se présente à vous, vous l'informez que celle-ci doit être transmise à un autre bureau de la Ville. Mécontent, le citoyen exige que vous traitiez sa demande et vous dit qu'il portera plainte à la Mairesse pour votre mauvais service. Que faites-vous?

## JEU DE RÔLE OU SIMULATION

Présentation d'une situation hypothétique mais, représentative de la réalité de l'emploi. En fonction de la situation présentée, on vous invite à interagir avec une personne du comité qui assume un rôle prédéterminé.

*Exemple* | Vous êtes nouvellement chef d'équipe. Vous devez rencontrer un membre de votre équipe en raison d'une procédure non-respectée. Le jeu de rôle débute lorsque la personne qui joue le rôle de l'employé(e) à rencontrer entrera dans le bureau.

## AVANT L'ENTREVUE

- Informez-vous sur l'organisation, le service ou l'arrondissement, les responsabilités de l'emploi ainsi que les compétences et le profil recherché. Plusieurs sources d'information sont à votre disposition : site web, affichage ou offre d'emploi, documents complémentaires fournis, etc.
- Faites une revue de votre curriculum vitae en examinant chacune de vos formations et expériences professionnelles. Identifiez celles qui sont reliées aux compétences recherchées.
- Pour chacune des compétences requises par le poste, préparez au moins deux exemples de situations réelles et vécues dans vos expériences professionnelles qui permettent de démontrer votre maîtrise des compétences recherchées. Assurez-vous d'être en mesure de présenter clairement et de manière structurée vos exemples afin de bien démontrer la maîtrise de celle-ci.

## PENDANT L'ENTREVUE

- Écoutez attentivement les questions afin de bien saisir ce qui vous est demandé.
- Au besoin, demandez de répéter ou de clarifier la question.
- Prenez du temps pour réfléchir et structurer votre réponse avant de répondre.
- Donnez des réponses concrètes en vous concentrant sur les actions que « vous » avez posées. Utilisez le « je » et évitez le « on ».
- Présentez vos réponses de manière à faire ressortir des éléments en lien avec la compétence mesurée par la question.
- Faites preuve de concision dans vos réponses tout en formulant des réponses complètes : donnez suffisamment de détails pour que le comité puisse bien comprendre votre réponse, mais faites attention aux détails inutiles ou superflus.

## APRÈS L'ENTREVUE

- Faites une introspection de votre performance ainsi que sur les questions pour lesquelles vous avez eu plus de difficultés à répondre afin d'être prête ou prêt pour une prochaine entrevue.

- Utilisez un ordinateur ou un portable avec caméra web, accès internet vitesse intermédiaire ou haute vitesse.
- Choisissez le navigateur internet Google Chrome.
- Privilégiez un endroit calme où vous ne serez pas dérangé.
- Disposez d'un éclairage suffisant dans la pièce et évitez de vous placer devant une fenêtre.
- Utilisez des écouteurs.