

Compétences

pour les intervenants canadiens en toxicomanie

SECTION II

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT
SUR LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



Centre canadien de lutte
contre les toxicomanies

Canadian Centre
on Substance Abuse

Cette documentation est publiée par le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT).

Citation proposée : Centre canadien de lutte contre les toxicomanies. *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie*, Ottawa (Ont.), Centre canadien de lutte contre les toxicomanies, 2014.

Il s'agit d'un document évolutif que le CCLT pourra réviser et mettre à jour selon les nouvelles données et recherches.

© Centre canadien de lutte contre les toxicomanies, 2014

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires,
communiquez avec le :
CCLT, 75 rue Albert, bureau 500
Ottawa (Ontario) K1P 5E7
Tél. : 613-235-4048
Courriel : competences@ccsa.ca

ISBN 978-1-77178-198-5

SECTION II

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES	II-1
--	-------------

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES	II-3
--	-------------



**Centre canadien de lutte
contre les toxicomanies**

**Canadian Centre
on Substance Abuse**

REMERCIEMENTS

Le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT) remercie sincèrement de leur contribution et de leur précieux soutien les intervenants sur le terrain qui ont participé aux groupes de discussion d'un bout à l'autre du Canada.

Le CCLT remercie particulièrement ses partenaires qui ont gracieusement encouragé et autorisé leurs employés à participer aux groupes de discussion. La recherche n'a pas de sens si au bout du compte le résultat n'est pas utile aux personnes à qui il s'adresse, et le CCLT n'aurait pu produire un rapport utile sans l'apport des groupes de discussion.

Le CCLT remercie aussi les membres du Groupe consultatif national sur le perfectionnement de la main-d'œuvre (qui représentent d'importantes organisations nationales et des administrations provinciales et territoriales) ainsi que les directeurs et gestionnaires d'expérience qui ont pris part à la révision des deux ensembles de compétences.

Ces documents peuvent aussi être téléchargés
en format PDF à www.cclt.ca

This document is also available in English under the title:
Competencies for Canada's Substance Abuse Workforce

Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



II-1

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

Vous trouverez ci-après des **questions génériques d'entrevue comportementale** portant sur chacun des niveaux de qualification de chaque compétence comportementale. Utilisez-les comme une base à partir de laquelle vous élaborerez des questions propres au poste à pourvoir, conformément aux différents niveaux de compétences que vous avez établis. Les définitions de chaque compétence sont indiquées ci-dessous à titre de référence.

Nom de la compétence	Définition
Adaptabilité et flexibilité	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.
Apprentissage continu	Rechercher et repérer des occasions d'apprentissage en vue d'améliorer son rendement et son perfectionnement professionnel et l'efficacité de la prestation de services et programmes de haute qualité.
Autogestion de la santé	Faire l'application continue et voulue pour soi, et parfois les autres, de principes de gestion de la santé sur les plans personnel et professionnel afin de maintenir une productivité optimale, tout en préservant sa santé physique, mentale, spirituelle et émotionnelle.
Changement axé sur le client	Favoriser, soutenir et renforcer la motivation du client pour assurer un changement positif. On parvient au changement positif en faisant participer activement le client au processus de changement et en l'encourageant à assumer la responsabilité des résultats obtenus. Les clients peuvent être des personnes, des groupes, des collectivités et des organisations.
Collaboration et établissement de réseaux	Identifier et créer des réseaux interdisciplinaires formels et informels et des groupes communautaires partenaires afin d'appuyer la prestation de services à la clientèle et la réalisation des objectifs de l'organisation. Les clients peuvent être des personnes, des groupes, des organisations et des collectivités.
Communication efficace	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 et à garantir que son message est reçu et compris par le public. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie) et à la communication non verbale cohérente.
Créativité et innovation	Utiliser des pratiques factuelles de façon 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 mise en pratique de la recherche en vue d'optimiser les améliorations en matière de prestation de services et de pratique professionnelle.

Questions génériques portant sur les compétences comportementales

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

II-2

Nom de la compétence	Définition
Diversité et réceptivité culturelle	Fournir des services respectueux, justes et efficaces à diverses populations, définies par la culture, l'âge, le sexe, la langue, l'ethnicité, la situation socioéconomique, la situation juridique, l'état de santé, les capacités, l'orientation sexuelle, le type de substances et leur mode de consommation, etc. Reconnaître et apprécier la valeur de chaque personne, famille, groupe et collectivité et protéger leur dignité.
Éthique et professionnalisme	Fournir des services professionnels selon des principes et des valeurs d'intégrité, de manière compétente, responsable, respectueuse et digne 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, collectivités).
Gestion de soi	Gérer adéquatement ses émotions et ses sentiments forts; rester calme et délicat 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.
Habiletés interpersonnelles	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 clients, les collègues, les professionnels associés et la collectivité dans son ensemble. Comprend faire preuve de doigté, de diplomatie et de sensibilité dans toutes ses rencontres avec les autres.
Leadership	Aider les autres à atteindre des résultats excellents et les stimuler pour réaliser une vision et une mission communes, même en présence de débat critique et d'adversité.
Motivation personnelle et dynamisme	Rester motivé et concentré sur un objectif jusqu'à l'atteinte des meilleurs résultats possibles, avec la passion de changer les choses dans le domaine des toxicomanies et la persévérance de surmonter les obstacles, la résistance des clients et les échecs.
Orientation service à la clientèle	Viser l'excellence en matière de services aux clients (dont des personnes, des groupes, des collectivités et des organisations). Comprend l'engagement à les servir et à axer ses efforts sur la découverte et la satisfaction de leurs besoins dans la limite de ses capacités personnelles, professionnelles et organisationnelles.
Planification et organisation	Cerner et prioriser les tâches, élaborer et mettre en œuvre des plans, évaluer les résultats et ajuster les activités pour atteindre les objectifs.
Raisonnement analytique et prise de décisions	Recueillir, résumer et évaluer l'information pour déterminer les options et résultats potentiels et prendre des décisions éclairées et rapides. Comprend la pensée et le raisonnement critiques.
Soutien au développement des autres	Favoriser et motiver l'apprentissage continu, créer des occasions et ressources d'apprentissage et encourager et respecter le besoin des autres d'obtenir des résultats d'apprentissage. Comprend la création d'un environnement d'apprentissage continu qui renforce l'épanouissement des pairs, des clients, de leurs familles, des collectivités et d'autres groupes (bénéficiaires) dans des contextes publics et professionnels.
Travail d'équipe et coopération	Travailler en équipe de façon productive, dans et entre les unités organisationnelles, afin d'atteindre des objectifs communs; faire preuve de respect et de collaboration et savoir établir des consensus.

Adaptabilité et flexibilité

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Les gens perçoivent les choses différemment. Parlez-moi d'une situation où vous avez dû faire un effort particulier pour reconnaître la valeur du point de vue d'une autre personne au sujet de la meilleure façon de résoudre une situation ou une problématique.

- Quelle était la situation ou la problématique?
- Quel était votre point de vue sur la façon dont il aurait fallu agir?
- Quel était le point de vue de l'autre personne?
- Finalement, quelle a été la façon de résoudre la situation ou la problématique?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez modifié votre comportement ou votre approche en fonction des circonstances et des personnes impliquées.

- Pourquoi avez-vous eu besoin de modifier votre approche?
- Décrivez la manière dont vous avez changé votre approche ou votre comportement.
- Vous êtes-vous facilement adapté à la situation?
- Quel a été le résultat?

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?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Souvent, les projets prennent une tournure différente de celle qui avait été initialement prévue. Donnez un exemple d'une situation où vous avez dû adapter votre projet ou votre stratégie ou y apporter des changements afin de faire face aux circonstances.

- Que s'est-il passé?
- Quels changements devaient être apportés? Pour quelles raisons?
- Quels changements avez-vous faits?
- Comment avez-vous réagi devant la nécessité d'apporter des changements à votre projet ou à votre stratégie?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

NOTES

Apprentissage continu

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez appris de vos réussites ou de vos échecs passés afin d'améliorer votre travail.

- Décrivez une situation précise.
- De quelles réussites ou de quels échecs avez-vous tiré parti?
- Qu'avez-vous appris?
- Décrivez toute autre situation où vous avez eu la possibilité d'appliquer ces connaissances.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez donner un exemple d'une situation où vous avez tenu à rester informé des dernières découvertes dans un domaine dans lequel les techniques évoluent constamment.

- 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?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez recherché une occasion ou une expérience d'apprentissage stimulante se situant en dehors de vos fonctions ou de votre domaine d'expertise, mais qui a contribué à améliorer votre rendement dans vos fonctions ou votre champ d'activité.

- Quelle occasion d'apprentissage avez-vous recherchée?
- Pourquoi avez-vous recherché cette expérience ou cette occasion d'apprentissage?
- Comment cet apprentissage a-t-il pu être mis en application dans le cadre de votre travail?
- Quelles répercussions, le cas échéant, cette expérience a-t-elle eues sur votre rendement?
- Quelles répercussions, le cas échéant, cet apprentissage a-t-il eues sur votre champ d'activité actuel?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Il est parfois nécessaire de penser à l'avenir de l'organisation ainsi qu'aux compétences et à l'expertise requises afin d'atteindre les objectifs fixés. Parlez-moi d'une situation où vous avez saisi une occasion de perfectionnement en dehors de votre propre champ d'activité afin de répondre aux besoins futurs de l'organisation.

- Quels étaient les besoins futurs de l'organisation?
- Quelles ont été les occasions de perfectionnement que vous avez recherchées afin de combler ces besoins?
- Qu'avez-vous appris lors de ces occasions?
- Quelle utilité l'occasion de perfectionnement a-t-elle eue pour vous et/ou pour l'organisation?

NOTES

Autogestion de la santé

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez été en mesure de reconnaître un élément important de votre personnalité que vous deviez changer, ce qui a produit des effets positifs sur votre rendement professionnel ou sur votre état de santé général.

- Décrivez la situation. Quel problème avez-vous observé?
- Quels en étaient les effets sur votre rendement professionnel ou sur vous-même?
- Comment avez-vous géré la situation?
- Qu'avez-vous appris de cette expérience? Rétrospectivement, qu'auriez-vous fait différemment (le cas échéant)?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez fait face à des difficultés nécessitant de repousser vos limites personnelles et professionnelles, et où vous avez trouvé une façon personnelle de les gérer.

- Décrivez la situation. Pourquoi avez-vous dû repousser vos limites?
- Quelle stratégie avez-vous élaborée afin de gérer la situation?
- Quel a été le résultat? Quels ont été les effets sur vous et votre client?
- Comment avez-vous adapté votre comportement après cette expérience?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez aidé un collègue qui faisait face à des problèmes de productivité en raison d'un stress excessif, de fatigue ou de situations difficiles.

- Décrivez la situation. Qui avez-vous aidé et quel était le problème de cette personne?
- De quelle manière avez-vous aidé cette personne?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez élaboré des stratégies ou mis en œuvre des programmes visant à promouvoir l'autoévaluation ou l'autosurveillance au sein de votre organisation.

- Décrivez la situation de votre organisation.
- Quelle stratégie ou quel programme avez-vous élaboré ou mis en œuvre afin d'améliorer l'autoévaluation des employés?
- Quel a été le résultat? Comment le bien-être des employés a-t-il changé?

NOTES

Changement axé sur le client

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez mis en application vos connaissances ou vos compétences afin de stimuler la motivation d'un client pour opérer un changement positif (p. ex. théorie de l'autorégulation, stades du changement et théories de la motivation).

- Décrivez la situation et le client.
- Quelles connaissances ou compétences avez-vous mises en application?
- De quelle façon avez-vous procédé?
- Quel a été le résultat?
- Comment l'attitude du client a-t-elle changé?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez réussi à mobiliser l'énergie d'un client et à le motiver à opérer un changement.

- Décrivez la situation et le client.
- Comment avez-vous motivé le client?
- Quel a été le résultat?
- Comment l'attitude, le comportement et la situation du client ont-ils changé?
- Quels ont été, le cas échéant, les effets à plus long terme des efforts fournis par votre client et par vous-même?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous êtes parvenu à déceler un problème dans le processus de changement d'un client au moment où vous réalisiez son suivi et l'évaluation de ses progrès.

- Décrivez la situation, le client et le problème.
- Comment avez-vous analysé la situation?
- Qu'avez-vous fait pour résoudre le problème?
- Quel a été le résultat de votre intervention?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Veillez décrire une situation où vos connaissances approfondies des stratégies de changement axé sur le client vous ont aidé à résoudre un problème ou à accroître l'efficacité de l'organisation.

- Décrivez la situation ainsi que les connaissances utilisées.
- Qu'avez-vous fait afin de vous tenir informé des découvertes dans ce domaine?
- Comment les avez-vous mises en application?
- Quel a été le résultat? Comment cela a-t-il permis de résoudre le problème ou d'être utile à l'organisation?

NOTES

Collaboration et établissement de réseaux

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez été particulièrement efficace pour répondre à une demande provenant d'une autre équipe ou d'une autre organisation.

- Quel était l'objet de la demande?
- Qu'attendait-on de vous?
- Comment avez-vous répondu à la demande?
- Quel a été le résultat?

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 extérieure à votre unité de travail et où cela s'est révélé bénéfique pour votre travail et le sien.

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

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez créé un réseau de contacts afin de répondre à des besoins particuliers.

- Pourquoi avez-vous eu besoin de constituer ce réseau?
- Comment avez-vous procédé afin de constituer ce réseau de contacts?
- Quel a été le résultat de vos efforts?
- Quels ont été les résultats à long terme de vos efforts?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez entretenu une nouvelle relation dont vous pensiez qu'elle serait particulièrement utile à la réalisation des objectifs stratégiques de votre organisation.

- Quels avantages pour l'organisation pensiez-vous pouvoir tirer de cette relation?
- Qu'avez-vous fait pour développer cette relation?
- De quelle façon cette relation a-t-elle été profitable à l'organisation?

NOTES

Communication efficace

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

L'échange de renseignements est souvent essentiel à la réussite d'un projet. Décrivez une situation où votre capacité de communication s'est révélée cruciale pour assurer la réalisation de l'objectif.

- Décrivez la situation (p. ex. le travail effectué, votre rôle et celui des autres personnes impliquées).
- Qu'avez-vous essayé de communiquer/qu'est-ce que les autres ont essayé de communiquer?
- De quelle façon votre capacité de communication a-t-elle été utile?
- Comment vous êtes-vous assuré que les autres comprendraient vraiment ce que vous alliez dire?
- Quels problèmes, le cas échéant, avez-vous rencontrés en communiquant avec les personnes en cause?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-moi un exemple de situation où il a été particulièrement difficile d'établir un dialogue avec une personne ou un groupe.

- Quelle était la situation?
- En quoi a-t-il été difficile d'établir un dialogue?
- Qu'avez-vous fait pour vous assurer que la communication était bilatérale et non unilatérale?
- Dans quelle mesure vos efforts pour communiquer ont-ils été fructueux? Qu'est-ce qui vous fait penser cela (sur quelles indications vous basez-vous)?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez dû adapter votre message à un public varié afin de produire l'effet souhaité.

- Quel était le but de votre message?
- Sur quel plan les membres du public se distinguaient-ils les uns des autres?
- Comment avez-vous adapté votre message pour qu'il atteigne son but?
- Comment vous êtes-vous assuré que l'auditoire avait reçu l'information dont il avait besoin?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où il vous a fallu expliquer une idée ou un problème à une personne, d'une façon crédible et convaincante.

- À qui deviez-vous donner l'explication et pourquoi?
- Décrivez votre stratégie/mode de communication.
- Décrivez la façon dont vous êtes parvenu à faire passer le message et à convaincre la personne.

NOTES

Créativité et innovation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez remis en question une pratique ou une procédure dans votre travail ou dans votre champ d'activité qui, d'après vous, devait être modifiée.

- Quelle était la pratique ou la procédure en question?
- Quelles modifications avez-vous proposé d'apporter?
- Comment êtes-vous parvenu à faire en sorte que vos collègues prennent en considération les modifications que vous avez proposées et les approuvent?
- Avez-vous eu l'occasion de mettre en pratique cette nouvelle approche?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veuillez décrire une situation où vous avez proposé une approche améliorée sur la façon d'intervenir 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.
- Dans quelle mesure constituait-elle une amélioration de l'approche existante?
- Quelles ont été les répercussions pour l'organisation?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez le problème le plus complexe auquel vous avez fait face et la façon dont vous avez élaboré une nouvelle approche, théorie ou solution.

- Quel était le problème?
- En quoi ce problème était-il complexe?
- Quelle nouvelle approche ou théorie avez-vous élaborée?
- Qu'avez-vous changé par rapport à l'ancienne?
- Quels en ont été les avantages pour votre travail (ou le travail des autres)?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez les actions que vous avez entreprises dans votre emploi actuel ou dans d'autres circonstances afin d'entretenir et de promouvoir la créativité des autres. Veuillez être précis.

- Décrivez la situation, votre rôle ainsi que celui des autres.
- Qu'avez-vous fait en particulier pour promouvoir la créativité?
- Dans quelle mesure vos efforts ont-ils été fructueux? Qu'est-ce qui vous fait penser cela?

NOTES

Diversité et réceptivité culturelle

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez adapté vos interventions à l'égard d'une personne ou d'une famille possédant une culture, un système de croyances/valeurs ou un mode de vie différents des vôtres.

- Quelle était la situation?
- Quelles différences avez-vous remarquées?
- Pourquoi avez-vous eu besoin d'adapter vos interventions et qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où votre compréhension du contexte culturel, ethnique ou spirituel d'une autre personne vous a permis d'établir un lien harmonieux et un climat de respect mutuel avec cette personne.

- Donnez un exemple précis.
- Quels étaient les facteurs culturels, ethniques ou spirituels que vous avez relevés?
- Comment la compréhension de ces facteurs vous a-t-elle permis d'établir un lien harmonieux?
- Quelles répercussions cela a-t-il eues sur la relation?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une expérience où vous avez offert un soutien à une personne/famille d'une origine culturelle différente de la vôtre et où votre compréhension de sa culture vous a permis de lui fournir un service précisément adapté à ses besoins.

- Décrivez la situation, l'origine culturelle et les caractéristiques uniques de la personne/famille.
- Comment avez-vous évalué la sensibilité culturelle 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?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez un problème de culture et/ou de diversité que vous avez décelé au sein de votre organisation et la stratégie que vous avez mise en place afin de le surmonter ou de l'atténuer.

- Quel était le problème en question et quelles répercussions a-t-il eues sur l'organisation?
- Comment êtes-vous parvenu à établir qu'il s'agissait d'un problème qui devait être traité?
- Quelles recommandations ou stratégies avez-vous mises en place afin de surmonter ce problème?
- Quelles répercussions vos recommandations ou stratégies ont-elles eues sur la situation?

NOTES

Éthique et professionnalisme

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû vous assurer que votre comportement refléterait l'éthique et les valeurs de l'organisation.

- Quelle était la situation?
- Pourquoi avez-vous pensé que votre comportement était important?
- Comment vous êtes-vous comporté ou comment avez-vous agi? Pour quelles raisons?
- Quelle a été la réaction des autres personnes?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Présentez une situation où vous avez dû prendre une décision difficile ou délicate en matière d'éthique.

- Quel était l'objet de la décision?
- Quels étaient les valeurs ou les aspects éthiques en cause?
- De quelle manière ces valeurs ou ces aspects éthiques ont-ils influencé votre décision?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Qu'avez-vous fait pour vous assurer que les autres personnes comprennent les valeurs et l'éthique de l'organisation?

- Donnez un exemple précis d'une telle situation.
- Quels étaient les valeurs et les aspects éthiques en cause?
- Comment avez-vous transmis le message aux autres personnes?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez élaboré ou contribué à l'élaboration de normes ou de politiques éthiques pour votre organisation.

- Quelles étaient ces normes ou ces politiques et pourquoi étaient-elles nécessaires?
- Quel a été votre rôle?
- Décrivez les facteurs clés en matière d'éthique dont vous deviez tenir compte.
- Quel a été le résultat de cette initiative?

NOTES

Gestion de soi

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Il arrive souvent que des interruptions ou des pressions entravent notre capacité à rester concentré sur le travail que nous effectuons. Parlez-moi d'une situation où vous avez dû redoubler d'effort afin de rester concentré malgré de telles pressions ou interruptions.

- Quelles étaient les interruptions ou les pressions auxquelles vous avez fait face?
- Quelles stratégies ou techniques avez-vous utilisées afin de rester concentré?
- Dans quelle mesure cette stratégie a-t-elle été efficace dans votre situation? Pour quelles raisons?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Pour réussir dans ce poste, il est essentiel de rester concentré et de conserver son sang-froid afin de résoudre des problèmes ou des situations complexes. Parlez-moi d'une situation où il a été particulièrement important de rester concentré et de conserver votre sang-froid.

- 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 que vous y êtes parvenu?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez pris des mesures visant à aider une personne à gérer une situation difficile et où vous avez travaillé en collaboration avec cette personne afin d'élaborer une stratégie d'adaptation.

- Qui était la personne impliquée et comment êtes-vous parvenu à l'aider?
- Quelles mesures avez-vous prises pour aider cette personne à gérer la situation?
- Comment savez-vous que vous y êtes parvenu?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Il est important de créer un environnement propice à l'amélioration de la gestion de soi des employés. Veuillez indiquer un programme, des ressources ou des services que vous avez offerts afin de favoriser et de renforcer la gestion de soi des employés dans votre organisation.

- Décrivez la situation, y compris le rôle que vous avez joué.
- Quel type de programmes, de ressources ou de services avez-vous offerts?
- Quel a été le résultat? Comment la capacité de gestion de soi des employés s'est-elle améliorée?

NOTES

Habiletés interpersonnelles

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez changé votre communication, compte tenu des sentiments, des opinions, des expériences et des antécédents des autres.

- Décrivez la situation ainsi que celle des autres personnes impliquées.
- Comment avez-vous changé votre communication?
- Quel a été le résultat? Quelle a été la réponse?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez tenu compte des caractéristiques individuelles d'une personne afin de bâtir une relation basée sur la confiance.

- Quelle était la situation?
- Quelles caractéristiques individuelles avez-vous prises en considération?
- Comment avez-vous utilisé votre compréhension de ces caractéristiques pour créer un climat de confiance?
- Pourquoi pouvez-vous dire que cette relation a été fructueuse?

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?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez cherché à étendre continuellement votre réseau de contacts afin de réaliser un ou plusieurs objectifs stratégiques.

- Décrivez la situation, notamment les objectifs stratégiques en question et votre rôle dans leur réalisation.
- Qu'avez-vous fait pour étendre votre réseau de contacts?
- Dans quelle mesure êtes-vous parvenu à établir des relations avec les nouveaux contacts?
- Comment ce réseau de contacts étendu a-t-il contribué à réaliser les objectifs stratégiques de votre organisation?
- Comment le savez-vous?

NOTES

Leadership

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous étiez conscient que votre rôle/travail contribuait à concrétiser la vision de l'organisation.

- Quelle était la situation?
- Pourquoi avez-vous pensé que votre travail était important?
- Qu'avez-vous fait à la suite de cette prise de conscience?
- Quelle a été la réaction des autres personnes?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez apporté votre soutien aux membres de votre équipe ne possédant pas les ressources de base nécessaires pour accomplir efficacement leur travail.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait pour résoudre ce problème?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez joué un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et/ou de processus, vous assurant de leur conformité avec l'orientation et la vision stratégiques de l'organisation.

- Quels programmes/processus ont été élaborés?
- Quelle a été votre contribution?
- Comment vous êtes-vous assuré que les programmes/processus étaient conformes à l'orientation stratégique de l'organisation?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez assumé un rôle de leadership dans le développement de la vision et des valeurs de l'organisation.

- Décrivez la situation, votre rôle ainsi que celui des autres dans le développement de la vision et des valeurs.
- Quels processus ont été utilisés pour développer la vision et les valeurs?
- Quels facteurs ont été particulièrement importants dans le développement de la vision et des valeurs de l'organisation et quel a été votre rôle dans la détermination de ces facteurs?
- Quel a été le résultat?

NOTES

Motivation personnelle et dynamisme

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez accompli une tâche avec efficacité et dans le temps imparti, malgré la présence d'obstacles.

- Quelle était la tâche en question?
- De combien de temps disposiez-vous pour accomplir cette tâche?
- Comment vous êtes-vous assuré d'accomplir la tâche dans le temps imparti?
- Comment vous êtes-vous assuré de respecter les normes de rendement?
- Quels obstacles avez-vous rencontrés?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez été particulièrement persévérant dans la résolution d'un problème épineux.

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

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

La capacité à inspirer et à motiver les autres dans leur réussite est un aspect important de ce travail. Comment êtes-vous parvenu à atteindre cet objectif par le passé?

- Décrivez une situation précise.
- Quelle approche avez-vous employée pour susciter un désir de succès chez les membres de l'équipe?
- Quels comportements recherchez-vous pour déterminer si votre équipe avait un fort désir de réussite?
- Cette approche vous a-t-elle réussi? Comment?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez cerné et utilisé une occasion pour améliorer les résultats de l'organisation ou son rendement.

- De quel objectif de l'organisation/aspect du rendement de l'organisation s'agissait-il?
- Quelle occasion aviez-vous cernée?
- Comment votre initiative a-t-elle permis d'améliorer les résultats ou le rendement de l'organisation?

NOTES

Planification et organisation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez un exemple d'une situation où la planification et l'organisation de vos tâches ont été particulièrement importantes afin de respecter des échéances serrées ou de gérer diverses priorités.

- Quelle était la situation?
- Décrivez la façon dont vous avez planifié et organisé vos tâches.
- Comment vous êtes-vous assuré d'accomplir vos tâches dans le temps imparti et de respecter les priorités?
- Quel a été le résultat?

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 les 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?

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 et en organisation se sont-elles révélées cruciales?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez joué un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme (ou d'une politique) important qui a eu des effets sur l'ensemble de l'organisation.

- Décrivez la situation, votre rôle ainsi que celui des autres.
- Quel était le programme (ou la politique) en question?
- Quelle a été votre contribution dans la planification de l'élaboration et/ou de la mise en œuvre du programme (de la politique)?
- Quel a été le résultat de ce projet?

NOTES

Orientation service à la clientèle

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où un client a été particulièrement satisfait de la façon dont vous avez répondu à sa demande ou à ses besoins.

- Décrivez la situation, y compris le besoin ou la demande du client.
- Quel a été votre rôle dans la réponse à la demande du client?
- Qu'avez-vous fait pour répondre à la demande du client?
- Quels effets votre réponse faite au client a-t-elle eus sur le déroulement de l'intervention?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous vous êtes fait un point d'honneur de rester en contact avec un client tout au long d'une activité continue.

- Décrivez la situation (p. ex. client, besoin du client à combler, votre propre rôle dans la satisfaction du besoin).
- Avez-vous prévu au début de l'activité de rester en contact avec le client?
- Quel a été, le cas échéant, le rôle du client afin de rester en contact avec vous?
- Quelles répercussions, le cas échéant, le fait de rester en contact avec le client a-t-il eues sur l'activité?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez fourni un service de grande qualité grâce à votre capacité d'aider un client à résoudre un problème complexe.

- Qui était le client et quel était son problème?
- Quelle était la complexité de son problème?
- De quelle façon avez-vous aidé le client?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez élaboré ou révisé les normes de service aux clients de votre organisation.

- Décrivez la situation (p. ex. quelles étaient les normes de service en question? quel a été votre rôle dans l'élaboration ou la révision de ces normes?).
- De quelle façon avez-vous élaboré ou révisé ces normes? Qui d'autre, le cas échéant, avez-vous fait intervenir?
- Quels facteurs avez-vous pris en considération au moment d'élaborer ou de réviser les normes?
- Quel a été le résultat?

NOTES

Raisonnement analytique et prise de décisions

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous êtes parvenu à identifier un facteur particulier à l'origine d'un problème.

- Décrivez le problème.
- Quel était le facteur clé à l'origine de ce problème?
- Comment l'avez-vous identifié?
- Comment êtes-vous parvenu à résoudre la situation?

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 différentes options?
- Comment êtes-vous parvenu à identifier ces différentes 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?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez eu recours à des connaissances factuelles, à une expérience passée et/ou à l'expertise d'autres personnes afin de trouver une solution à un problème 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/expériences/expertises avez-vous eu recours afin d'analyser le problème, et pourquoi?
- Quelle solution avez-vous dégagée et quels ont été les résultats?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez dû prendre une décision stratégique, en anticipant les étapes à venir et en tenant compte des conséquences positives et négatives pour l'organisation.

- En quoi consistait cette décision stratégique?
- Quelles étaient les répercussions possibles sur l'organisation?
- Quels facteurs avez-vous pris en considération au moment de prendre votre décision?
- Comment avez-vous équilibré les divers facteurs afin de prendre votre décision?
- Quelle décision avez-vous prise et quel a été le résultat?

NOTES

Soutien au développement des autres

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez fourni des conseils et un soutien à d'autres personnes en raison de votre expérience pertinente.

- Quelle était la situation?
- Quel type de conseils avez-vous donnés?
- Comment votre soutien a-t-il été reçu?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Dites-moi comment, dans le cadre de vos fonctions actuelles ou d'un précédent emploi, vous avez évalué les besoins en perfectionnement des membres d'une équipe et comment vous vous êtes assuré qu'ils étaient comblés.

- Donnez un exemple précis.
- Comment avez-vous déterminé les besoins en perfectionnement des membres de l'équipe?
- Comment avez-vous comblé ces besoins?
- Quelles répercussions cela a-t-il eues sur l'efficacité globale de l'équipe?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez encouragé 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 partager leurs connaissances?
- Cet exercice a-t-il été efficace?
- Quelles ont été les répercussions à long terme pour l'équipe?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Quelles stratégies et quels systèmes avez-vous mis en œuvre afin d'encourager et de promouvoir l'apprentissage continu, conformément aux objectifs et à la vision de l'organisation?

- Décrivez une telle situation.
- Comment avez-vous déterminé quelles étaient les compétences et les aptitudes requises pour assurer un fonctionnement efficace à l'avenir?
- Comment vous êtes-vous assuré que vos employés possèdent ces compétences?
- Comment savez-vous que les efforts que vous avez fournis pour encourager et promouvoir l'apprentissage continu ont été fructueux?

NOTES

Travail d'équipe et coopération

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

De quelle façon avez-vous aidé quelqu'un à mener à terme un projet ou une activité par le passé?

- Décrivez la situation et votre rôle.
- Aviez-vous la possibilité d'offrir de l'aide ou vous l'a-t-on demandé?
- S'agissait-il d'un projet sur lequel vous travailliez déjà?
- En quoi consistait votre aide?
- Comment avez-vous apporté votre aide?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Lors de travaux en équipe, vous êtes-vous déjà porté volontaire pour effectuer des tâches additionnelles en vue de 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?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez d'une situation où vous avez aidé votre équipe à se mettre d'accord alors qu'elle semblait incapable d'y arriver.

- Décrivez la situation.
- Sur quelle question l'équipe n'arrivait-elle pas à s'entendre?
- Pouvez-vous élaborer sur les différences d'opinion des membres de l'équipe?
- Qu'avez-vous fait pour aider l'équipe à dénouer l'impasse?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez amené votre équipe à travailler en partenariat avec une autre équipe d'une organisation, d'un ministère ou d'un secteur différent afin d'atteindre un objectif organisationnel.

- Décrivez la situation.
- Avec qui avez-vous travaillé en partenariat? Pour quelles raisons?
- Qu'avez-vous fait pour améliorer la collaboration entre les personnes?
- Comment le partenariat a-t-il aidé à atteindre l'objectif?
- Quel a été le résultat?

NOTES