

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

Questions génériques
pour les compétences
comportementales



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données, Engagement, Résultats.



QUESTIONS GÉNÉRIQUES POUR LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

La responsabilité principale de l'intervieweur est de recueillir des renseignements comportementaux sur les expériences et les réalisations du candidat relativement à l'emploi cible, de façon à faire le meilleur choix possible.

Vous trouverez dans les pages qui suivent des exemples de **questions génériques d'entrevue sur le comportement**, pour chaque niveau 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 qualification que vous avez établis.

Pour compléter les questions génériques d'entrevue, nous vous invitons à utiliser les définitions des compétences comportementales et les outils d'entrevue pour chaque famille d'emplois que vous trouverez sur notre site Internet.



Adaptabilité et flexibilité

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû reconnaître la valeur du point de vue d'une autre personne au sujet de la meilleure façon de résoudre une situation ou un problème alors qu'il différait du vôtre.

- Quelle était la situation ou la circonstance et comment y avez-vous réagi?
- Décrivez votre point de vue et celui de l'autre personne sur la façon de résoudre le problème.
- Comment avez-vous décidé de l'approche à adopter, compte tenu de vos points de vue divergents?
- En fin de compte, comment la situation ou le problème a-t-il été résolu?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez 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.
- Comment vous êtes-vous adapté et comment avez-vous réagi à la situation?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez anticipé un changement qui a eu des répercussions sur votre organisation.

- 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?

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 collectivité ou d'une population.

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'un projet important ou d'une nouvelle responsabilité dont vous vous êtes chargé et dont les plans étaient changeants ou très ambigus, ou les deux.

- Décrivez le projet ou la responsabilité.
- 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?



Apprentissage continu

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez appris de vos expériences passées afin d'améliorer votre travail.

- Décrivez une situation précise.
- De quelle expérience 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

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 constante évolution ou 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?

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.

- Quelle occasion d'apprentissage avez-vous recherchée? Pour quelles raisons?
- Comment cet apprentissage a-t-il pu être mis en application dans 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?

Question

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

- Quelle était la situation? Quel était votre auditoire?
- Dans quel domaine tentiez-vous d'approfondir vos connaissances ou vos aptitudes?
- Décrivez les méthodes que vous avez utilisées.
- Parlez-moi des leçons que vous avez tirées. Que referiez-vous et que changeriez-vous?
- Quelles ont été les répercussions de votre apprentissage sur vous, la situation et les autres?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

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 ou pour l'organisation?



Autogestion de la santé

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez été en mesure de reconnaître un élément important de votre personnalité que vous deviez changer et qui a produit des effets positifs sur votre rendement professionnel ou sur votre état de santé et de bien-être général.

- Décrivez la situation. Quel problème avez-vous observé?
 - Quels en étaient les effets sur votre rendement professionnel ou sur votre bien-être?
 - 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 une difficulté qui dépassait vos limites personnelles ou professionnelles, et où vous avez dû trouver une façon personnelle de la gérer.

- Décrivez la situation.
 - En quoi la situation dépassait-elle vos limites?
 - Quelle stratégie avez-vous adoptée pour trouver une solution?
 - Quel a été le résultat?
 - Quels ont été les effets sur vous et les personnes concernées?
 - Comment avez-vous changé votre comportement après cette expérience?
-

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez aidé un collègue qui faisait face à des problèmes d'autogestion de la santé ou de bien-être.

- Décrivez les problèmes en lien avec le bien-être qui vous préoccupaient.
 - De quelle manière avez-vous aidé ou accompagné cette personne?
 - Quel a été le résultat?
 - Quels ont été les effets à long terme de votre aide ou de votre accompagnement?
-

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'autogestion de la santé ou le bien-être dans votre organisation.

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



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, organisation ou communauté.

- 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

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 quelles manières maintenir 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 un besoin particulier.

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

Question

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

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Donnez-moi un exemple de relation que vous avez établie et qui a permis à l'organisation d'atteindre ses objectifs stratégiques.

- Décrivez la relation et le rôle que vous avez joué dans son établissement.
 - De quelle façon cette relation a-t-elle été profitable à l'organisation?
 - Quel était le lien entre cette relation et les objectifs stratégiques de l'organisation?
-



Communication efficace

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

L'échange de renseignements est souvent important à la réussite au travail. Décrivez une situation où votre capacité d'écoute et de communication s'est révélée particulièrement cruciale pour assurer la réalisation d'un objectif.

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

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-moi un exemple de situation où vous avez dû faire preuve de sensibilité pour établir un dialogue avec une personne ou un groupe.

- Quelle était la situation?
- Quels obstacles avez-vous rencontrés dans l'établissement du dialogue?
- Qu'avez-vous fait pour lever ces obstacles et 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 style de communication 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 ce que vous essayiez de communiquer?

Question

Décrivez une situation où vous avez dû adapter le contenu et le style de votre communication à des intervenants variés afin de trouver un consensus.

- Sur quels plans les intervenants se distinguaient-ils les uns des autres?
- Comment avez-vous adapté votre message pour trouver un consensus?
- Comment vous êtes-vous assuré que l'auditoire avait reçu l'information dont il avait besoin?
- Quelles leçons avez-vous tirées?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où il vous a fallu expliquer une idée ou une question complexe d'une façon crédible et convaincante.

- À qui deviez-vous donner l'explication et quelle était l'idée ou la question à expliquer?
- Décrivez votre approche ou stratégie de communication.
- Décrivez la façon dont vous êtes parvenu à faire passer le message ou à convaincre l'intervenant ou l'organisation.



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 avez-vous amené vos collègues à prendre en considération les modifications que vous proposiez et à les approuver?
- Avez-vous eu l'occasion de mettre en pratique cette nouvelle approche?
- Quel a été le résultat?

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 une façon de faire en place ou à en appliquer une nouvelle?
- Décrivez la nouvelle approche que vous avez proposée.
- En quoi constituait-elle une amélioration de l'approche existante?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quel était le problème?
- Quelle nouvelle approche ou explication avez-vous élaborée?
- Qu'avez-vous changé par rapport à l'ancienne?
- Comment en êtes-vous arrivé à cette solution?

Question

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

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

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 concrètement pour promouvoir la créativité?
- Dans quelle mesure vos efforts ont-ils été fructueux? Qu'est-ce qui vous fait penser cela?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?



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 votre organisation.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
 - Pourquoi avez-vous pensé que votre comportement était important?
 - Comment avez-vous réagi? Pour quelles raisons?
 - Quelle a été la réaction des autres?
-

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?
- Quelles leçons avez-vous pu tirer?

Question

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

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

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Donnez un exemple précis de situation où vous vous êtes assuré que les autres comprenaient les valeurs et l'éthique de l'organisation.

- Quels étaient les valeurs et les aspects éthiques en cause?
 - Comment avez-vous pris en charge la situation?
 - Quelle information avez-vous communiquée?
 - 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 grands facteurs éthiques dont vous deviez tenir compte.
 - Décrivez votre modèle de prise de décisions éthiques.
 - Quel a été le résultat de ces efforts?
-



Gestion de soi

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû redoubler d'effort afin de rester concentré malgré des pressions concurrentes ou des interruptions.

- Quelles étaient les interruptions ou les pressions concurrentes 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? Pour quelles raisons?
 - Quelles leçons avez-vous tirées?
-

NIVEAU 2 DE BASE

Question

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 et votre réaction.
 - 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 d'une situation où vous avez pris des mesures en vue d'aider ou d'accompagner un collègue dans une situation difficile.

- Qui était la personne impliquée et comment l'avez-vous aidée ou accompagnée?
 - Quelles mesures avez-vous prises?
 - Comment savez-vous que vos efforts ont été fructueux?
-

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'un programme, d'une ressource ou d'une intervention que vous avez offert pour favoriser ou renforcer la gestion de soi positive dans votre organisation.

- Décrivez la situation, y compris le rôle que vous avez joué.
 - Quel type de programme, de ressource ou d'intervention avez-vous offert?
 - Quel a été le résultat?
 - Comment la capacité de gestion de soi des employés s'est-elle améliorée?
-



Habilités interpersonnelles

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Veillez donner un exemple d'une situation où vous avez changé votre style de communication ou vos actions, en réponse aux sentiments, aux opinions, aux expériences et aux antécédents des autres.

- Décrivez la situation et comment vous avez réagi.
 - Quelles étaient les personnes impliquées?
 - Quels types de sentiments, d'opinions, d'expériences ou d'antécédents avez-vous dû prendre en compte?
 - 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 besoins individuels d'une personne afin de bâtir une relation basée sur la confiance.

- Quelle était la situation?
 - Quelles caractéristiques ou quels facteurs individuels avez-vous pris en considération?
 - Comment avez-vous utilisé votre compréhension de ces besoins ou facteurs 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 d'une situation où vous avez constamment cherché à étendre votre réseau de contacts afin de réaliser un ou plusieurs buts stratégiques.

- Décrivez la situation, les objectifs stratégiques en question et votre rôle dans leur réalisation.
 - Qu'avez-vous fait pour étendre votre réseau de contacts et de relations?
 - 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 buts stratégiques de votre organisation?
 - Comment le savez-vous?
-



Leadership

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où votre rôle ou votre travail a contribué à concrétiser la mission de votre organisation.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- 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?

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 et comment avez-vous réagi?
- Qu'avez-vous fait pour résoudre ce problème?
- Quel a été le résultat ou la réponse?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez dû aider d'autres personnes à naviguer avec succès des obstacles associés à un changement à apporter à leur travail ou à l'organisation.

- Quelle était la situation? Quel changement affectait les employés?
- Quel a été votre rôle?
- Quelle méthode avez-vous employée pour les aider?
- Comment avez-vous réagi?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

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

- Décrivez la situation, votre rôle ainsi que celui des autres dans le développement ou l'avancement de la mission ou des valeurs.
- Quel processus a été utilisé pour développer ou faire avancer la mission ou les valeurs?
- Quels facteurs ont été particulièrement importants dans le développement ou l'avancement de la mission ou des valeurs, et quel a été votre rôle dans la gestion de ces facteurs?
- Quel a été le résultat?



Motivation personnelle

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez terminé une tâche dans le temps imparti, malgré des obstacles imprévus.

- Quelle était la tâche en question?
 - De combien de temps disposiez-vous pour accomplir cette tâche?
 - Quels obstacles avez-vous rencontrés dans la réalisation de 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?
-

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Veillez décrire une situation où vous avez pris l'initiative de trouver une solution à un problème épineux en lien avec votre travail ou vos tâches.

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

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation précise où vous êtes parvenu à inspirer et à motiver des collègues à réussir.

- Quelle approche avez-vous employée pour susciter un désir de succès chez les membres de l'équipe?
 - Quelles stratégies avez-vous utilisées pour inspirer ou motiver les autres?
 - Cette approche vous a-t-elle réussi? Pour quelles raisons?
 - Que ferez-vous différemment la prochaine fois?
-

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez cerné et utilisé une occasion pour faire avancer un but de l'organisation ou accroître son rendement.

- De quel but de l'organisation ou aspect de son rendement s'agissait-il?
 - Quelle occasion aviez-vous cernée?
 - Comment votre initiative a-t-elle permis de faire avancer le but de l'organisation ou d'accroître son rendement?
-



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 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 quelles parties devaient être réalisées et dans quel ordre?
 - 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 ou 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'une politique ou d'un programme 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 à la planification de l'élaboration ou de la mise en œuvre du programme ou de la politique?
 - Quel a été le résultat de ce projet?
-



Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez adapté vos interventions dans votre travail avec une personne, une famille, un groupe ou une communauté possédant une culture, une croyance, un système de valeurs ou des antécédents différents des vôtres.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- 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 ou de l'orientation sexuelle d'une personne* vous a permis d'établir un lien harmonieux et un climat de respect mutuel avec cette personne.

* « Personne » fait référence à un individu, une famille, un ami, un groupe, une communauté ou une organisation.

- Donnez un exemple précis.
- Comment avez-vous réagi?
- Comment votre compréhension 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 collaboré avec une personne, une famille, un groupe ou une communauté ayant des antécédents différents des vôtres (p. ex. culture, foi, orientation sexuelle) et où votre compréhension de ses circonstances vous a préparé à lui fournir un service précisément adapté à ses besoins.

- Décrivez la situation, les antécédents et les caractéristiques uniques de la personne, de la famille, du groupe ou de la communauté.
- Comment avez-vous évalué les sensibilités 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?

Question

Décrivez un obstacle à l'engagement 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 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 remédier à cet obstacle?
- Quelles répercussions vos recommandations ou stratégies collectives ont-elles eues sur l'atténuation de l'obstacle?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez un obstacle systémique au sein de votre organisation qui nuit à l'engagement ou à l'accès pour les personnes, les familles, les groupes ou les communautés ayant des antécédents variés. Quelle stratégie avez-vous mise en place afin de le surmonter ou de l'atténuer?

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



Raisonnement analytique et prise de décisions

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous êtes parvenu à identifier un facteur particulier qui contribuait à un problème complexe.

- Décrivez le problème.
- Quel était le facteur clé qui contribuait à la complexité de ce problème?
- Comment l'avez-vous identifié?
- Comment êtes-vous parvenu à résoudre le facteur qui contribuait à la complexité de la situation?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez dû prendre une décision ou émettre une recommandation.

- Décrivez la situation ainsi que votre réponse.
- 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?

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 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?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez eu recours à des connaissances éclairées par des données probantes, à une expérience passée ou à la consultation d'autres personnes afin de trouver une solution à un problème complexe 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 le problème?
- À quelles connaissances, expérience ou consultation avez-vous eu recours afin d'analyser le problème, et pourquoi?
- Quelle solution avez-vous trouvée et quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez dû prendre une décision stratégique et où vous avez dû tenir compte des conséquences possibles sur l'organisation.

- En quoi consistait la 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?



Soins gérés par la personne

Dans les questions ci-dessous, « personnes » fait référence à un individu, une famille, un ami, un groupe, une communauté ou une organisation.

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez collaboré avec des personnes à la recherche de services afin de répondre à une demande ou à un besoin.

- Décrivez la situation, y compris le besoin ou la demande.
- Quel a été votre rôle dans la réponse à la demande?
- Qu'avez-vous fait pour répondre à la demande?
- Quel effet la réponse que vous avez donnée aux utilisateurs de services a-t-elle eu sur le travail fait?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

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

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

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?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez élaboré ou révisé les normes de services gérés par la personne 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?



Soutien au développement des autres

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez fourni des conseils ou du 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

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

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Parlez-moi des stratégies et systèmes que vous avez mis en œuvre afin d'encourager et de promouvoir l'apprentissage continu, conformément aux buts 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?



Travail d'équipe et coopération

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

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

- Décrivez la situation, votre réaction et votre rôle.
 - Avez-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

Décrivez une situation où, lors de travaux en équipe, vous avez effectué des tâches additionnelles pour soutenir les efforts du groupe.

- Quelle était la situation?
 - Pourquoi vous êtes-vous porté volontaire pour effectuer ces tâches?
 - Comment votre proposition a-t-elle été accueillie par les autres membres de l'équipe?
 - Comment avez-vous réussi à effectuer ces tâches additionnelles?
 - Comment avez-vous terminé votre travail, tout en appuyant les autres?
-

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-moi d'une situation où vous avez aidé votre équipe à se mettre d'accord malgré des opinions et points de vue divergents.

- Décrivez la situation et votre réaction.
 - Sur quelle question l'équipe n'arrivait-elle pas à s'entendre?
 - Pouvez-vous élaborer sur les différences d'opinions des membres de l'équipe?
 - Qu'avez-vous fait pour aider l'équipe à régler ses différends et à s'entendre?
 - Quel a été le résultat?
-

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment votre équipe et vous avez collaboré avec une équipe d'une autre organisation ou d'un autre département ou un secteur pour atteindre un but organisationnel.

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