

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

**Outil d'entrevue en
accompagnement individuel**



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

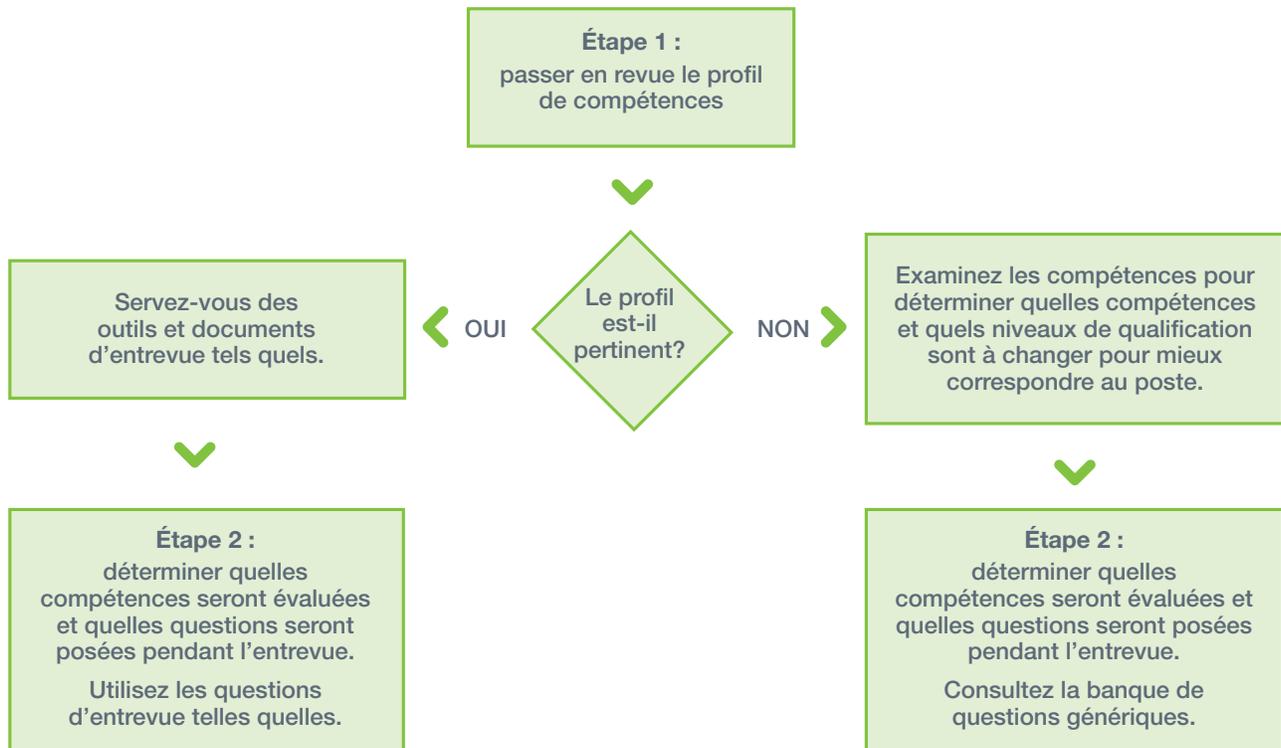
- S'il est pertinent et qu'aucun changement n'est nécessaire, vous pouvez vous servir des outils et documents d'entrevue tels quels.
- Dans le cas contraire, examinez les compétences pour déterminer quelles compétences et quels niveaux de qualification sont à changer pour mieux correspondre au poste.

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 : accompagnement individuel

Outil d'entrevue pour des postes en accompagnement individuel

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
Accompagnement individuel	Pair aidant, intervenant en réduction des méfaits, spécialiste en engagement communautaire, pair mentor, intervenant en groupe de soutien par les pairs, spécialiste du rétablissement appuyé par les pairs, intervenant avec vécu expérientiel

Compétences requises	Niveau de qualification
Adaptabilité et flexibilité	3
Apprentissage continu	3
Autogestion de la santé	3
Collaboration et établissement de réseaux	3
Communication efficace	2
Créativité et innovation	2
Éthique et professionnalisme	2
Gestion de soi	3
Habiletés interpersonnelles	3
Motivation personnelle	1
Planification et organisation	3
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire	3
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 : Décrivez une situation où vous avez aidé une personne qui consommait des substances à s'adapter à un changement.

- À quel changement la personne devait-elle s'adapter?
- Quels enjeux ou obstacles dans la vie de la personne compliquaient l'adaptation au changement?
- Comment avez-vous accompagné la personne?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 2 : apprentissage continu

Définition : Rechercher et repérer des occasions d'apprentissage en vue d'améliorer sa pratique et son perfectionnement professionnel et la prestation de services et programmes de haute qualité.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez accompagné une personne dans son apprentissage et son développement.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous déterminé quelle sorte d'apprentissage et de développement serait utile à la personne?
- Comment avez-vous accompagné la personne?
- À quelles techniques d'encadrement ou de mentorat avez-vous eu recours?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 3 : autogestion de la santé

Définition : Appliquer délibérément et continuellement les principes professionnels et personnels du bien-être. Aider volontairement autrui à atteindre son plein bien-être, tout en préservant sa propre santé physique, mentale, spirituelle et émotionnelle.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez mis en place une structure d'aide propice à une bonne gestion de la santé et du bien-être.

- Quelle était la situation?
- De quelle façon avez-vous mis en place la structure?
- Quelles étaient les personnes concernées?
- De quelle façon ces personnes ont-elles contribué à une bonne gestion de la santé et du bien-être?
- Comment avez-vous intégré la structure d'aide à votre routine ou à votre vie quotidienne, pour favoriser une bonne gestion de votre santé à long terme?

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 encouragé la discussion entre divers partenaires du système, dont des personnes ayant un vécu expérientiel de l'usage de substances.

- Décrivez la situation.
- Quelles étaient les personnes concernées?
- De quelle façon avez-vous encouragé la discussion et quel rôle avez-vous joué?
- Avez-vous fait face à certaines difficultés? Si oui, comment les avez-vous réglées?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 5 : communication efficace

Définition : Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

NIVEAU 2 - DE BASE

Question : Décrivez une situation où vous avez adapté votre message à la personne que vous aidiez en fonction de son langage corporel ou de ses signaux non verbaux.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous interprété le langage corporel ou les signaux non verbaux?
- Comment avez-vous ajusté votre message?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 6 : créativité et innovation

Définition : Utiliser des pratiques éclairées par les données probantes de façon novatrice et créative afin de mettre au point des méthodes de travail nouvelles et efficaces et d'améliorer la compréhension du domaine d'activité. L'application réussie de cette compétence passe par la collaboration avec des partenaires du système en vue d'optimiser les améliorations en matière de prestation de services et de pratique professionnelle.

NIVEAU 2 - DE BASE

Question : Décrivez une situation où vous avez proposé une façon créative de résoudre un problème.

- Décrivez la situation.
- Qu'est-ce qui vous a incité(e) à modifier une façon de faire en place ou à en appliquer une nouvelle?
- Décrivez la nouvelle approche que vous avez proposée.
- En quoi était-ce une amélioration par rapport à l'approche existante?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 7 : éthique et professionnalisme

Définition : Fournir des services professionnels selon des principes et des valeurs d'intégrité, de compétence, de responsabilité, de respect et de confiance en vue de se protéger soi-même ainsi que les autres. Comprend l'adoption de comportements professionnels et éthiques pour soi et les autres (personnes, groupes, organisations, communautés).

NIVEAU 2 - DE BASE

Question : Décrivez une situation où vous avez dû préciser vos limites personnelles et professionnelles, alors que vous offriez des services d'accompagnement individuel.

- Quelles difficultés avez-vous rencontrées, et comment les avez-vous réglées?
- Quelles limites avez-vous établies?
- Comment avez-vous parlé de ces limites avec la personne?
- Si vos limites n'ont pas été respectées, qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'une expérience où vous avez aidé une personne qui consommait à composer avec une situation difficile.

- Décrivez la situation.
- Comment vous êtes-vous préparé(e) à cette discussion?
- À quels outils ou à quelles techniques ou habiletés avez-vous eu recours pour rester dans le moment présent pendant que vous aidiez cette personne qui vivait une situation difficile?
- Quels conseils avez-vous donnés à la personne qui vivait une situation difficile?
- Quel a été le résultat?

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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez été à l'écoute des émotions d'une personne qui avait de la difficulté à les exprimer.

- Décrivez la situation.
- De quelle façon avez-vous été à l'écoute de ces émotions?
- À quels outils de communication ou à quelles habiletés ou ressources avez-vous eu recours?
- De quelle façon avez-vous abordé la situation ou offert votre aide?
- Quelle a été la réaction de la personne?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 10 : **motivation personnelle**

Définition : Rester motivé et concentré sur les objectifs jusqu'à l'atteinte des meilleurs résultats possibles, avec la passion de changer les choses dans le domaine de l'usage de substances et la persévérance de surmonter les obstacles, la résistance et les échecs.

NIVEAU 1 - PRÉLIMINAIRE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous avez réglé des difficultés en lien avec la prestation de services d'accompagnement individuel.

- Qu'est-ce qui vous a incité(e) à régler ces difficultés?
- Qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 11 : **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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez aidé une personne à se fixer des buts réalistes et atteignables.

- Décrivez la situation.
- Qu'avez-vous fait? Décrivez les outils, les ressources et les habiletés que vous avez utilisés.
- Comment vous êtes-vous assuré(e) que les buts étaient réalistes et atteignables?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 12 : 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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous avez collaboré avec une personne, une famille, un groupe ou une communauté aux antécédents différents des vôtres (culture, foi, orientation sexuelle, etc.) et où votre compréhension de ses circonstances vous a préparé(e) à lui fournir un service 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?
- Décrivez les principes de la pratique anti-oppressive que vous avez utilisés dans 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?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 13 : 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 vous avez envisagé plusieurs plans d'action et tenu compte de leurs répercussions potentielles sur la personne que vous aidez.

- Décrivez la situation.
- Décrivez les répercussions potentielles.
- Comment avez-vous décidé du plan d'action approprié?
- Qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 14 : 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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez sollicité les connaissances et les conseils de personnes ayant un vécu expérientiel de l'usage de substances, en vue d'améliorer la façon dont vous les accompagniez.

- Quelle était la situation?
- À quelles méthodes d'engagement avez-vous eu recours?
- De quelle façon avez-vous utilisé leurs conseils ou commentaires?
- Quel a été le résultat?
- À la lumière de cette expérience, comment pourriez-vous solliciter autrement les commentaires des personnes ayant un vécu expérientiel?

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			
Habilités interpersonnelles			
Motivation personnelle			
Planification et organisation			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			