

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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

Outil d'entrevue en
sécurité publique



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

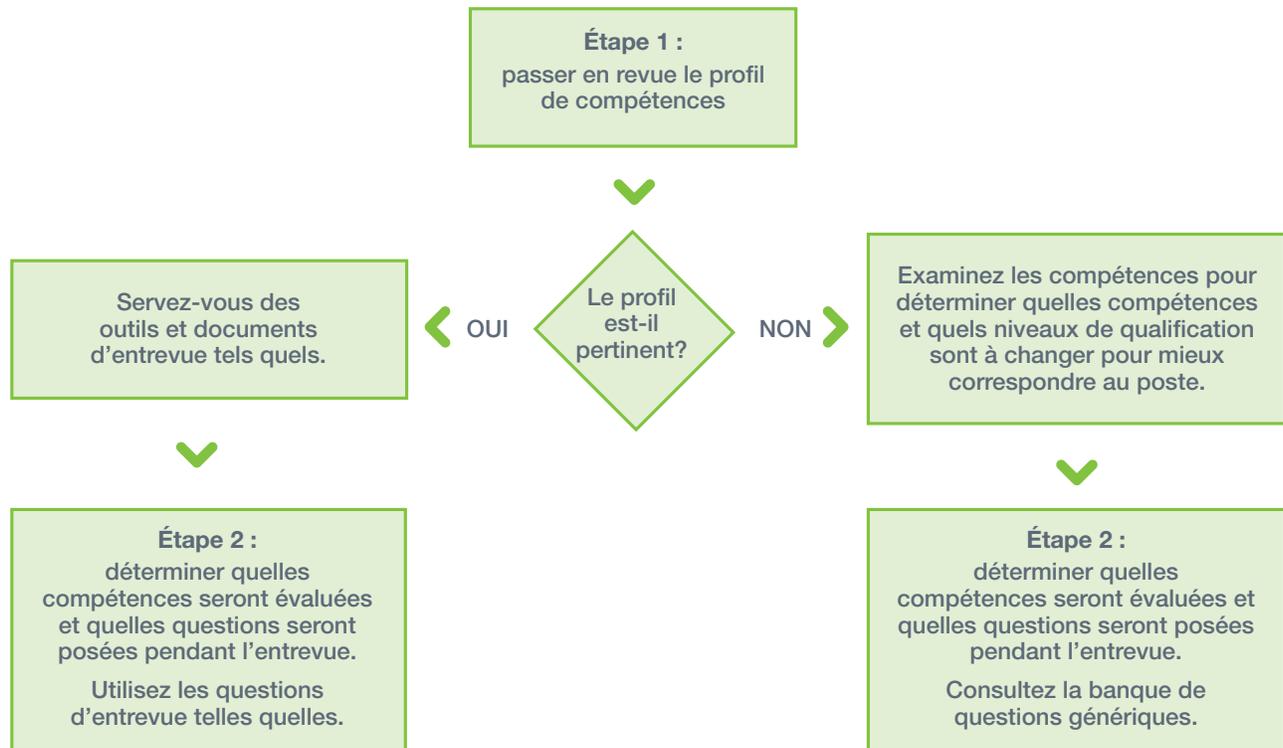
- S'il est pertinent et qu'aucun changement n'est nécessaire, vous pouvez vous servir des outils et documents d'entrevue tels quels.
- Dans le cas contraire, examinez les compétences pour déterminer quelles compétences et quels niveaux de qualification sont à changer pour mieux correspondre au poste.

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 **Habilités interpersonnelles**. Si ces deux compétences sont incluses dans le profil, n'en évaluez qu'**une** seule.



Nouvelle famille d'emplois : sécurité publique

Outil d'entrevue pour des postes en sécurité publique

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
Sécurité publique	Conseiller à l'admission, agent correctionnel, agent de libération conditionnelle, policier, ambulancier et sauveteur, agent des services frontaliers, agent d'application de règlements municipaux, spécialiste en communication et répartition

Compétences requises	Niveau de qualification
Adaptabilité et flexibilité	3
Apprentissage continu	3
Autogestion de la santé	3
Collaboration et établissement de réseaux	2
Communication efficace	3
Créativité et innovation	2
Éthique et professionnalisme	3
Gestion de soi	2
Habiletés interpersonnelles	3
Leadership	3
Motivation personnelle	3
Planification et organisation	2
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire	3
Raisonnement analytique et prise de décisions	3
Soins gérés par la personne	3
Soutien au développement des autres	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 adapté votre approche lors d'une intervention auprès d'une personne qui consommait des substances.

- Comment vous êtes-vous rendu compte que vous deviez modifier votre approche?
- Comment avez-vous réagi?
- Quel a été le résultat?
- Comment pourriez-vous faire les choses différemment la prochaine fois?

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 : Parlez-nous d'une situation où vous avez échangé des bonnes pratiques avec d'autres intervenants concernant l'intervention auprès de personnes qui consomment des substances.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous reconnu qu'il s'agissait d'une occasion d'échange?
- Comment avez-vous utilisé ces bonnes pratiques?
- Quels défis ou quelle résistance avez-vous rencontrés et comment les avez-vous surmontés?
- Quel a été le résultat?

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 partagé avec vos pairs des bonnes pratiques sur les façons de prendre soin de soi et de gérer le stress et l'épuisement.

- Décrivez la situation.
- Quelles étaient ces bonnes pratiques?
- Comment avez-vous partagé ces bonnes pratiques avec les autres?
- Comment ces bonnes pratiques vous ont-elles aidés, vous et vos pairs?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 4 : collaboration et établissement de réseaux

Définition : Cibler, créer et renforcer les capacités grâce à des réseaux interdisciplinaires formels et informels et à des groupes communautaires alliés, formés notamment de personnes ayant une expérience passée ou présente, de familles et de communautés aux antécédents divers, pour soutenir la prestation de services et favoriser l'atteinte des objectifs de l'organisation. Les utilisateurs de services sont entre autres des personnes, des groupes, des organisations et des communautés.

NIVEAU 2 - DE BASE

Question : Décrivez une situation où vous avez établi des liens dans votre collectivité pour mieux intervenir dans des situations impliquant des personnes qui consomment des substances.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous mis en place ce réseau de liens?
- Comment avez-vous déterminé quels liens devaient être établis?
- Quelles étaient les personnes concernées?
- 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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez dû adapter votre style de communication pour tisser un lien de confiance avec une personne bien différente de vous.

- Quel était le but de votre message?
- Sur quels plans la personne ou le groupe était-il différent de vous?
- Comment avez-vous adapté votre message pour qu'il atteigne son but?
- Comment saviez-vous que l'auditoire comprenait le message que vous essayiez de communiquer?

Notes

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 : Donnez-nous un exemple où vous avez réagi à une situation de crise présentant des circonstances particulières ou impliquant des besoins que vous connaissiez mal.

- Décrivez la situation.
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées?
- Quelles méthodes ou techniques avez-vous utilisées?
- Quel a été le résultat?

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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous vous êtes assuré(e) 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?
- Comment avez-vous fait preuve de professionnalisme et d'éthique dans cette situation?
- Quelle information avez-vous communiquée?
- 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 2 - DE BASE

Question : Parlez-nous d'un moment où vous avez réagi à une situation psychologiquement ou émotionnellement difficile pour vous.

- Décrivez la situation.
- Quelles difficultés émotionnelles ou psychologiques avez-vous vécues par la suite?
- Comment êtes-vous arrivé(e) à gérer ces pensées et sentiments?
- 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 : Décrivez une situation où vous avez essayé de comprendre les points de vue de personnes qui consommaient des substances.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous sollicité d'autres points de vue?
- Comment avez-vous atténué les divergences d'opinions?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 10 : leadership

Définition : 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. Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité. Ces qualités s'appliquent à la fois aux rôles de leadership formel et informel.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous avez pris la tête d'une intervention visant à aider une personne qui consommait des substances qui était en crise.

- Quelle forme a pris cette crise?
- À quel but ou résultat s'attendait votre équipe ou vous-même suite à l'intervention?
- Comment avez-vous réagi à la situation?
- Quel rôle avez-vous joué dans l'intervention déployée?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné - ou non - avec votre approche?
- Quel a été le résultat?

Notes		
Situation	Mesure prise	Résultats



Question 11 : **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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous avez essayé de trouver d'autres solutions à une situation impliquant l'usage de substances.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous abordé cette situation?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 12 : 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 2 - DE BASE

Question : Parlez-nous d'une situation où vous avez trouvé des ressources et des services pour venir en aide à une personne qui consommait des substances.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous trouvé ces ressources et services?
- Qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 13 : 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 : Décrivez une situation où vous avez réagi à des comportements inappropriés ou à des pratiques discriminatoires envers une personne qui consommait des substances.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous abordé cette situation?
- L'approche adoptée a-t-elle posé des difficultés?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 14 : 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 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Parlez-nous d'un moment où vous avez dû prendre rapidement une décision dans une situation impliquant une personne qui consommait des substances.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait?
- En quoi consistait la décision?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 15 : soins gérés par la personne

Définition : Soutenir les personnes pour qu'elles choisissent leurs services et leurs soins et qu'elles fassent preuve d'autodétermination dans tous les aspects de leur objectif unique de bien-être. On parle aussi de mobilisation des services gérée par les personnes qui les utilisent. Pour ceux qui travaillent avec des personnes souhaitant obtenir des services en usage de substances, cela signifie de les soutenir et de leur donner les moyens d'atteindre leurs objectifs de bien-être par la collaboration. Le fournisseur de services fait le pont et agit comme un guide en matière de soutien, de connaissances, d'information et de services.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez renforcé l'autonomie et la capacité à choisir d'une personne avec qui vous étiez en contact.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous renforcé son autonomie et sa capacité à choisir?
- Quelle a été la réaction de la personne?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Question 16 : soutien au développement des autres

Définition : Favoriser et motiver l'apprentissage continu, créer des occasions et ressources d'apprentissage et encourager et respecter les acquis des autres. Comprend la création d'un environnement d'apprentissage continu qui renforce l'épanouissement des pairs, des personnes, des familles, des communautés et d'autres groupes dans des contextes publics et professionnels.

NIVEAU 3 - INTERMÉDIAIRE

Question : Décrivez une situation où vous avez créé un milieu sûr propice à l'apprentissage et à l'échange avec d'autres personnes.

- Décrivez la situation.
- Comment avez-vous créé ce milieu sûr?
- Pour quelles raisons était-il important de créer un milieu sûr propice à l'apprentissage et à l'échange?
- Quel a été le résultat?

Notes

Situation	Mesure prise	Résultats



Évaluation de l'entrevue

Toute l'énergie et les efforts que vous déploierez pour obtenir de bons renseignements professionnels pendant les entrevues seront vains si ces renseignements ne sont pas évalués rigoureusement et convenablement pour tous les candidats. Cette section propose des balises pour évaluer les renseignements qui ont été recueillis sur le candidat au cours de l'entrevue axée sur les compétences.

Chaque question comportementale est conçue de façon à permettre à l'intervieweur d'obtenir des renseignements en rapport avec une compétence spécifique. Cependant, le comportement humain s'avère parfois complexe, et les situations suivantes pourraient se présenter :

- Vous posez une question comportementale axée sur un domaine de compétence, mais le candidat vous donne un exemple appartenant à un autre domaine.
- Le candidat vous donne des exemples liés à plusieurs domaines de compétence.
- Le candidat vous donne des exemples liés aux compétences requises pendant les phases d'introduction ou de conclusion de l'entrevue.

Il est donc recommandé de passer rigoureusement en revue l'ensemble de l'entrevue afin de vérifier que les compétences évaluées ont bien été démontrées par le candidat. Pour ce faire, il est possible d'encercler tous les exemples de comportement; si un exemple indique une compétence différente de celle visée par la question, notez la compétence évoquée par le candidat à côté de l'exemple. Puis, faites un renvoi de cet exemple à la section de l'outil d'entrevue portant sur la compétence concernée.

Une fois que l'intervieweur a passé en revue tous les renseignements provenant de l'entrevue et les a correctement classés, il est en mesure de comprendre et d'évaluer le comportement antérieur d'un candidat relativement à chaque compétence.

L'étape suivante consiste à attribuer une note à chaque compétence en utilisant le barème de notation ci-après. La note accordée repose sur les indicateurs pertinents de comportement du candidat par rapport aux niveaux de qualification identifiés dans le profil de compétences au début de cet outil. Consultez au besoin le document *Compétences comportementales pour les intervenants en usage de substances au Canada* pour plus d'exemples d'indicateurs comportementaux pour chaque compétence.

Inscrivez la note donnée dans la grille de pointage à la page suivante et ajoutez au besoin des commentaires justifiant la note.

S'il y a plusieurs intervieweurs, ils remplissent chacun une grille de pointage, sans consulter les autres. Quand tous les intervieweurs ont terminé, ils discutent de la note qu'ils ont donnée et s'entendent sur une note par consensus pour chaque compétence.

Barème de notation des entrevues	
5	Nettement supérieur à la norme (<i>dépasse grandement les exigences</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau exceptionnel et il manifeste une capacité supérieure à exécuter le travail; tous les aspects de la compétence sont démontrés à un niveau élevé.
4	Supérieur à la norme (<i>dépasse les exigences</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau supérieur à la moyenne et il manifeste une capacité plus qu'adéquate à exécuter le travail; tous ou la plupart des aspects de la compétence sont démontrés à un niveau supérieur à la moyenne.
3	Dans la norme (<i>répond à la norme</i>) Le candidat démontre la compétence à un niveau répondant aux attentes et il manifeste une capacité adéquate à exécuter le travail; on ne note que quelques faiblesses mineures dans certains aspects de la compétence.
2	Inférieur à la norme (<i>inférieur aux exigences</i>) Le candidat ne fait pas preuve de la compétence à un niveau adéquat dans un certain nombre d'aspects essentiels.
1	Nettement inférieur à la norme (<i>très inférieur aux exigences</i>) Le candidat est loin de faire preuve de la compétence à un niveau adéquat dans tous ou la plupart des aspects.



Grille de pointage

Compétence	Note de l'intervieweur	Justification ou commentaires	Note par consensus
Adaptabilité et flexibilité			
Apprentissage continu			
Autogestion de la santé			
Collaboration et établissement de réseaux			
Communication efficace			
Créativité et innovation			
Éthique et professionnalisme			
Gestion de soi			
Habiletés interpersonnelles			
Leadership			
Motivation personnelle			
Planification et organisation			
Pratique anti-oppressive et culturellement sécuritaire			
Raisonnement analytique et prise de décisions			
Soins gérés par la personne			
Soutien au développement des autres			