



SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

COMITÉ SECTORIEL
DE LA MAIN-D'ŒUVRE
DES SERVICES
DE SOINS PERSONNELS

FICHE 1.4 > RECRUTEMENT

ENTREVUE DE SÉLECTION

ENTREVUE DE SÉLECTION

Soyez préparé à faire un accueil chaleureux du candidat qui se présente en entrevue. Mettez le candidat en confiance afin qu'il puisse s'exprimer ouvertement. Offrez-lui de l'eau ou un café.

- > Les objectifs de cette rencontre :
 - vous permettre d'identifier si le candidat possède les compétences et l'attitude requises pour occuper le poste ;
 - permettre au candidat de valider si vous êtes l'employeur qui lui convient.
- > L'entrevue devrait durer approximativement 40 minutes ;
- > L'entrevue doit avoir lieu dans un endroit calme et à l'abri des interruptions ;
- > Conduisez l'entrevue en utilisant la Grille d'entrevue de sélection (fiche 1.4) du présent document. Pour chaque section, une série de questions vous est proposée. Vous pouvez toutes les poser ou faire un choix selon votre besoin.
- > Préparez une à deux mises en situation reliées à la nature du travail afin de valider la réaction du candidat. Vous pourrez poser ces questions à la section 5 ;
- > Présentez l'entreprise à la suite du présent questionnaire.



L'entrevue se fait dans les deux sens. Le candidat aussi doit évaluer si vous êtes un employeur avec qui il aimerait travailler! Prévoyez du temps pour ses questions.



POUR EN SAVOIR PLUS

- > **Emploi-Québec**
<http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/>
Ce site fournit de l'information sur le marché du travail
- > **Service Québec**
<https://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/entreprises/recruter/outils-daide-au-recrutement/selectionner-les-candidates-et-candidats/>
- > **Ordre des conseillers en ressources humaines accrédités (CRHA)**
http://www.portailrh.org/futurs/pdf/mpe_banque_de_questionsf.pdf
Cet article offre une liste de questions d'entrevue



TRUCS ET ASTUCES

- Les points à observer sont ceux que vous devez analyser à chacune des étapes de l'entrevue. Assurez-vous que le candidat ne soit pas en mesure de lire les commentaires que vous écrivez.
- Les raisons qui ont motivé le départ d'un emploi. peuvent vous aider à bien comprendre les besoins du candidat.
- Précisez les attentes que vous avez envers la personne qui occupera le poste. Par exemple, soyez clair sur les responsabilités associées au service à la clientèle, l'offre/vente de produits, la relance de la clientèle.
- Soyez conscient qu'un candidat occupant déjà un emploi pourrait devoir donner un préavis de terminaison à son employeur actuel. Le préavis dépendra du temps de l'employé en poste avec son employeur. Référez-vous au site de la CNESST pour plus d'information sur les préavis de terminaison d'emploi.
- Informez le candidat que vous ferez un suivi téléphonique auprès de lui que la réponse soit positive ou négative.
- N'oubliez pas de faire remplir le [Formulaire d'autorisation \(fiche 1.6\)](#) pour la validation des références aux anciens emplois et antécédents judiciaires. Vous pourrez procéder aux vérifications avant la prise de décision finale.
- Lorsque vous informerez les candidats non retenus par téléphone, gardez en tête qu'il est important de conserver un bon lien professionnel. Vous les appellerez peut-être dans le futur pour venir travailler avec vous.



FICHE 1.4 > RECRUTEMENT

ENTREVUE DE SÉLECTION

Nom du candidat :

Poste à combler :

1. ACCUEIL DU CANDIDAT

POINTS À OBSERVER

> Tenue vestimentaire > Présentation > Attitude

- > Remerciez le candidat de s'être déplacé pour la rencontre ;
- > Informez-le de la démarche suivie en entrevue :
 - Vous conduirez l'entrevue avec le questionnaire ;
 - Vous lui donnerez l'opportunité de poser ses questions à la suite du questionnaire.

2. EXPÉRIENCE ET FORMATION

POINTS À OBSERVER

> Esprit de synthèse > Diversité et étendue de l'expérience > Ampleur des réalisations > Pertinence de la formation
> Facilité à s'exprimer

- A.** En quelques minutes, résumez votre expérience de travail en lien avec le poste ;
Passez à travers le cheminement de carrière du candidat – ne pas hésiter à poser des questions pour passer à travers les différentes expériences.
Voir les principales activités – réalisations – préférences
-
-
-

- B.** Parlez-moi de vos études. Quelle est la formation que vous avez en lien avec le poste ?
-
-
-

- C.** Quels aspects vous amènent à vouloir quitter votre emploi actuel ? (Vérifiez la durée des postes occupés et les raisons des départs).
-
-
-



POINTS À OBSERVER

> Champs d'intérêt > Rendement professionnel > Expérience pertinente

D. Qu'avez-vous appris de vos emplois précédents ?

E. Quel est l'emploi qui vous a le plus satisfait ? Le moins ? Pour quelles raisons ?

3. COMPÉTENCES ET ATTITUDES

POINTS À OBSERVER

> Expériences personnelles > Degré d'initiative > Motivation > Objectifs

A. Quelles sont vos principales forces qui vous décrivent le plus fidèlement ?

B. Décrivez comment elles vous aident à faire face à certaines situations.

C. De quelles réalisations êtes-vous le plus fier ?

D. Décrivez l'emploi et l'environnement de travail idéal pour vous.

E. Comment définissez-vous un travail bien fait ?



F. Pour vous, qu'est-ce qui rend un travail agréable ?

G. Qu'est-ce qui vous dérange le plus au travail ?

H. Quel est votre principal atout pour ce poste ?

I. Quelles sont vos plus grandes difficultés liées au travail ? (nommez-en deux)

POINTS À OBSERVER

- > Capacité de développement et rétention de la clientèle > Capacité à garder son calme et empathie à l'égard du client
- > Capacité à anticiper les besoins du client > Écoute active > Ton positif

Service à la clientèle et représentation/ventes

J. Décrivez-moi l'expérience la plus positive que vous ayez eue avec un client.

K. Décrivez-moi une situation difficile avec un client. Comment avez-vous résolu la situation ?

L. Comment faites-vous pour attirer de la nouvelle clientèle et pour la conserver ? Donnez un exemple.



M. Quels outils utilisez-vous pour le suivi de votre clientèle ?

N. Comment réagissez-vous devant un client trop bavard ?

O. Un client vous demande conseil pour un produit. Comment vous y prenez-vous afin de bien comprendre ses besoins ?

P. Un client pose des questions sur un produit que vous n'offrez malheureusement pas, toutefois vous disposez d'un produit similaire. Que faites-vous ?

Q. Vous conseillez un client, et un deuxième client s'approche de vous et vous interpelle. Que faites-vous ?

4. CARACTÉRISTIQUES DE PERSONNALITÉ

POINTS À OBSERVER

> Capacité à collaborer et à travailler en équipe > Capacité à gérer les conflits

A. Avec quel type de personnes avez-vous de la difficulté à vous entendre / vous entendez-vous le mieux ?

B. Comment vous adaptez-vous à un collègue difficile ?



C. Avez-vous déjà dû résoudre un conflit avec un collègue ou un client ? Comment avez-vous procédé ?

D. Comment vos collègues vous décriraient-ils ?

E. Définissez le travail d'équipe / la coopération.

POINTS À OBSERVER

> Capacité à gérer son temps de travail > Capacité à gérer son stress

F. Qu'est-ce qu'une journée chargée pour vous ?

G. Que faites-vous quand tout ralentit / devient trépidant ?

H. Comment faites-vous pour faire patienter quelqu'un ?

POINTS À OBSERVER

> Qualités personnelles > Résolution de problèmes > Tempérament > Convivialité

I. Décrivez-moi la démarche que vous utilisez pour prendre une décision importante.



J. Décrivez-moi une erreur que vous avez commise. De quelle façon l'avez-vous corrigée ? Qu'avez-vous appris de cette erreur ?

K. Vous souvenez-vous de circonstances où vos idées ont été rejetées ? Parlez-en moi.

L. Quel genre de rapport entretenez-vous avec vos collègues de travail ? (amitié ou professionnel) Comment décririez-vous votre personnalité ?

M. Si on demandait à un ami de vous décrire, quels qualificatifs utiliserait-il ?

POINTS À OBSERVER

> Intégrité et honnêteté

N. Décrivez-moi une situation où vous avez masqué une vérité ?

O. Si vous voyez un collègue agir de façon malhonnête, le direz-vous à votre supérieur ?

5. AUTRES QUESTIONS PERTINENTES

A. Est-ce qu'il y a autre chose que nous devrions savoir à votre sujet ?



B. Ajoutez des questions que vous pourriez trouver pertinentes pour le processus d'analyse.

C. Posez vos questions de mises en situation reliées à la nature du travail afin de mesurer la réaction du candidat.

6. DESCRIPTION DU POSTE

A. Quelle est votre compréhension du poste à combler ?

Revoyez maintenant la description du poste et ses exigences avec le candidat en précisant les éléments suivants :

- > Horaire et disponibilité ;
- > Heures supplémentaires ;
- > Salaire/rémunération et avantages sociaux ;
- > Disponibilité à commencer ;
- > Travail d'équipe.

7. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Présentation de l'entreprise au candidat (durée approximative de 5 à 10 minutes)

- > Parlez de la création et l'historique de l'entreprise ;
- > Présentez la mission et les valeurs de l'entreprise ;
- > Présentez l'organigramme (structure hiérarchique et nombre d'employés) ;
- > Parler de la clientèle et ses attentes.

8. CONCLUSION

Demandez au candidat s'il a des questions auxquelles vous n'avez pas répondu.

Informez le candidat des prochaines étapes du processus de sélection.

Procédez à l'analyse des informations que vous avez recueillies sur le candidat et comparez-les avec les autres candidats. Si vous avez plus d'un candidat à rencontrer, référez-vous à la [Grille d'évaluation comparative \(fiche 1.5\)](#) afin d'y noter les informations nécessaires à la comparaison.