

Guide sur l'entrevue

Édition 2016



UQÀM | Services à la vie étudiante

Un plus pour votre réussite

Table des matières

L'entrevue d'embauche.....	3
Rôle des interlocuteurs	3
Phases d'un processus d'entrevue structurée	3
Types d'entrevue	4
Avant l'entrevue	5
Pendant l'entrevue	6
Attitudes et situations à éviter	8
Différents types de questions	8
Questions incontournables	9
Questions embarrassantes ou discriminatoires.....	9
À la fin de l'entrevue	10
Après l'entrevue	11
Lettre de remerciement	11
Tests de sélection	12
Références.....	13

L'entrevue d'embauche

Vous êtes convoqué en entrevue? C'est la preuve que l'employeur considère votre candidature et que vous avez franchi une nouvelle étape. L'entrevue est une forme de dialogue, d'échange d'informations entre deux personnes qui ont quelque chose à s'offrir réciproquement.

Une préparation est primordiale pour l'entrevue, il faut se pratiquer. Vous serez donc plus confiant et augmenterez vos chances d'obtenir le poste.

Pour réussir une entrevue vous devez faire bonne impression dès les premières minutes. L'image que vous projetez influencera l'interviewer. Vous aurez à mettre en lumière vos points forts pour convaincre l'employeur que vous êtes la bonne personne.

Capsules vidéos : <http://vie-etudiante.ugam.ca/emploi-orientation/recherche-emploi/entrevue-selection.html>

Rôle des interlocuteurs

L'employeur pose des questions afin d'évaluer si vous êtes le bon candidat pour le poste.

Rôle de l'employeur

- Évaluer le verbal et non-verbal: charisme, enthousiasme, capacités à s'exprimer oralement, etc.
- Valider les compétences des candidats.
- Présenter le poste et l'entreprise au candidat.

De votre côté, vous devez convaincre l'employeur que vous êtes la personne idéale et poser des questions qui vous aideront à déterminer si l'emploi et le milieu de travail vous conviennent.

Rôle du candidat

- Se connaître davantage et avoir un projet professionnel déterminé.
- Nommer et illustrer par des exemples concrets, ses compétences, ses réalisations et tout élément pertinent.
- Poser des questions sur le poste et l'entreprise.

Phases d'un processus d'entrevue structurée

Il est possible que les phases de l'entrevue d'embauche soient différentes d'un poste à l'autre.

- 1) Pré-entrevue téléphonique
- 2) Tests écrits
- 3) Première entrevue

- 4) Deuxième entrevue (s'il y a lieu)
- 5) Prise de références

Possibilité de passer des tests médicaux, des tests psychométriques et d'avoir une troisième entrevue.

Types d'entrevue

Voici la description de différents types d'entrevue:

- **L'entrevue téléphonique** : Il s'agit généralement de **pré-entrevues téléphoniques** qui sont de courte durée et qui vérifient simplement des éléments comme la langue, l'informatique et la motivation. Cependant, il peut arriver que l'entrevue se déroule entièrement par téléphone ou par Skype lorsque par exemple l'entreprise est à l'étranger ou dans une autre ville. L'objectif demeure le même que celui d'une entrevue en personne. Il est fort possible que vous ne soyez pas prêt à répondre lors de l'appel téléphonique, dans ce cas, expliquez que vous n'êtes pas disposé à l'instant et proposez de rappeler à un moment qui conviendra aussi bien à vous qu'à l'employeur. Ainsi, vous aurez du temps pour vous préparer.
- **L'entrevue face-à-face** : Elle est menée par un supérieur hiérarchique ou un conseiller en ressources humaines et c'est l'entrevue la plus utilisée. La seule recommandation est de s'adapter au style de l'autre.
- **L'entrevue structurée** : Le type d'entrevue le plus fréquent, les questions sont préparées en fonction des exigences du poste. La durée et le déroulement sont habituellement annoncés dès le début de la rencontre. L'employeur vérifie l'intérêt pour le poste. Généralement, il s'est préparé une grille pour évaluer vos connaissances, votre personnalité, vos réalisations et votre expérience.
- **L'entrevue non structurée** : Aucune question n'a été préparée. On essaiera de vous faire parler le plus possible par des questions ouvertes comme: *parlez-moi de vous* ou encore c'est le genre d'entrevue qui prend la forme d'une conversation.
- **L'entrevue semi-structurée** : C'est un mélange des deux. L'employeur a préparé des questions en fonction des exigences du poste et n'hésitera pas à vous questionner davantage lorsqu'il le jugera nécessaire.
- **L'entrevue de groupe**: Cela permet de discerner la personnalité de chacun qu'il soit leader, négociateur, observateur, etc. Plusieurs candidats se retrouvent en compétition avec les autres. Soyez diplomate, calme et restez vous-même. Différents scénarios sont possibles : on questionne les candidats individuellement devant le groupe; on présente des mises en situation pour vérifier l'esprit d'équipe et pour trouver un consensus, on propose des sujets de discussion, etc. Ce type d'entrevue est souvent suivi d'une entrevue individuelle pour les candidats sélectionnés. Ce n'est pas nécessairement celui qui parle le plus qui sera retenu.

- **Les entrevues successives** : Si votre candidature est intéressante, il est possible que plusieurs personnes qui ont un mot à dire dans la décision de l'embauche veuillent vous rencontrer. Rester cohérent car certaines questions peuvent être répétées au cours de ces entretiens. Vous avez intérêt à être intègre afin de ne pas vous contredire. Surtout ne passez pas de remarque sur le fait qu'on vous ait déjà posé les mêmes questions.
- **Le comité de sélection** : Vous êtes seul en face d'un groupe d'interviewers. Répondez à la personne qui vous pose une question et ne regardez les autres qu'à la fin de votre intervention. Chaque interviewer peut vérifier les aspects qui le concernent. Cette entrevue se fait souvent avec un responsable des ressources humaines, le supérieur immédiat, le directeur du service et un employé du même service.

Avant l'entrevue

- **Connaissance de soi** : Faites votre bilan et ayez une idée claire de ce que vous voulez (formation, expériences, points forts, points faibles, qualités, intérêts, valeurs, projets).
<http://vie-etudiante.ugam.ca/medias/fichiers/emploi-orientation/guide-connaissance.pdf>
- **Renseignements sur l'entreprise** : Philosophie, clientèle, mission, projets et valeurs.
- **Renseignements sur le poste**: Bien connaître la description du poste (tâches, environnement de travail, exigences)
- **Connaître son CV et liens avec le poste**: Maîtriser bien le contenu de votre CV et faites des liens avec les exigences du poste. Préparez des exemples illustrant vos compétences qui seront utiles pour le poste.
- **Attitude positive** : Souriant, motivé, en forme et ayez confiance en vous.
- **Salle d'attente** : Soyez courtois avec tout le personnel, ce dernier peut avoir son mot à dire dans la sélection du candidat. Rappelez-vous que votre entrevue débute dès que vous entrez dans l'entreprise.
- **Trajet et ponctualité** : Informez-vous sur le trajet à parcourir et évaluez bien la durée pour vous y rendre. Arrivez au moins 10 minutes à l'avance.
- **Documents à apporter** : Copies supplémentaires de votre curriculum vitae, relevé de notes, diplômes, lettres de recommandation, liste de références et copie de travaux pertinents. Avoir une liste de trois personnes à titre de référence (nom, titre, adresse et numéro de téléphone) et veuillez les aviser à l'avance.

- **Préparation de questions incontournables:** Familiarisez-vous avec les questions les plus souvent posées en entrevue et gardez votre spontanéité.
- **Médias sociaux :** La commercialisation de soi est primordiale, la plupart des employeurs font une recherche sur les médias sociaux avant de rencontrer le candidat. Surveillez votre image dans les réseaux sociaux et ayez une photo professionnelle. Bloquez le contenu que vous voulez garder privé.

Pendant l'entrevue

Les premières minutes sont cruciales...

Des études révèlent que l'interviewer se fait une bonne idée du candidat dans les **premières minutes**. On vérifiera vos compétences mais aussi votre attitude dès le début de l'entretien. Le non verbal parle beaucoup plus que les mots (gestes, posture, démarche, regard, poignée de main, expression du visage), tout ce que votre corps dégage. Votre corps exprime ce que vous ressentez intérieurement.

L'interviewer cherche à se faire une idée du type de personne que vous êtes et de l'intérêt que vous avez pour le poste. Voici quelques conseils qui vous aideront à faire bonne impression.

Le non verbal

- Souriez dans la salle d'attente et donnez une bonne poignée de main. Un sourire peut faire toute la différence, il vous donnera un air plus chaleureux. Quant à la poignée de main attention de ne pas écraser les doigts ni d'avoir la main molle. Lorsqu'elle est ferme, la poignée de main indique une assurance et une capacité à s'affirmer.
- Plusieurs détails seront pris en considération lors de l'entrevue : ton de votre voix, débit trop rapide ou trop lent, conviction que vous mettrez dans vos propos, etc. Pratiquez-vous!
- Demeurez calme et prenez de bonnes respirations avant l'entrevue.
- Attendez qu'on vous invite à vous asseoir une fois dans le bureau. Prenez une position assise de manière professionnelle.
- Le regard joue également un grand rôle lors d'une conversation. Restez vous-même et regardez la personne dans les yeux pour être plus authentique. Un regard fuyant dénote parfois une grande insécurité.

- La tenue vestimentaire diffère d'une profession à l'autre. Il est souhaitable de se renseigner davantage sur le milieu de travail.
- Évitez les tics nerveux (se ronger les ongles, se passer constamment la main dans les cheveux, jouer avec un bijou, un crayon ou des clés).
- L'expression de votre visage et de vos gestes devraient être en accord avec les informations que vous donnez. Si l'emploi vous intéresse vivement, on devrait voir apparaître une certaine luminosité dans vos yeux, un sourire et une gestuelle qui viennent appuyer ce que vous avancez.
- Bien écouter les questions et prendre le temps de réfléchir avant de répondre. Si vous n'avez pas bien entendu ou que vous n'avez pas bien saisi le sens d'une question, n'hésitez pas à faire répéter ou à demander des précisions.
- Démontrez votre intérêt et votre enthousiasme. Essayez d'impressionner l'interviewer en mettant en valeur votre connaissance de l'entreprise et du poste offert.

Le verbal

- Donnez des exemples concrets, faites des liens avec le poste et ne donnez pas des détails inutiles.
- Soyez convaincant et répondez de façon affirmative.
- Donnez des réponses ouvertes et positives. Si on vous demande de parler d'un point faible, terminez toujours sur une note positive en expliquant ce que vous faites pour vous améliorer. Si vous manquez d'expérience, vous pourriez quand même faire valoir un cours ou une expérience de bénévolat similaire (compétences transférables). Faites une liste de qualités et imaginez une situation où cette qualité pourrait être en même temps un défaut.
- Adaptez bien votre langage car il peut être différent d'un domaine à l'autre. Surveillez vos tics verbaux (« eeh », « hummm », « pis eeeh », « super », « hyper », « genre », etc.) qui peuvent être dérangeants.
- Soyez authentique et bien préparé.

Attitudes et situations à éviter

- Arriver en retard.
- Critiquer des gens.
- Manquer de clarté, de précision et d'enthousiasme
- Absence de but, de projet
- Parler de problèmes personnels, politiques et religieux.
- S'étendre dans les réponses.
- Être arrogant ou négatif.
- Détenir une mauvaise connaissance de son profil, de son C.V.
- Diriger l'entrevue.
- Minimiser votre expérience.
- Avoir des difficultés à s'exprimer clairement et manquer de confiance en soi
- Aborder la question salariale à la fin de l'entrevue.

Différents types de questions

- **Mises en situation ou questions situationnelles** : Cas vécu ou hypothétique pour lequel on vous demande de faire directement la tâche (mise en situation), ou d'expliquer ce que vous feriez (question situationnelle). Plusieurs possibilités de réponses existent. On veut évaluer votre jugement, votre capacité à résoudre des problèmes ou encore à travailler en équipe. Faites-vous confiance!

EXEMPLE :

- Vous travaillez avec un collègue sur un projet que vous devez remettre à la fin de la semaine, mais vous constatez qu'il ne fournit pas sa part d'efforts, que faites-vous?

- **Connaissances** : Connaissances techniques liés au poste.

EXEMPLES :

- Êtes-vous familier avec le logiciel In Design ?
- Quel est votre niveau d'aisance avec les tableurs sur Microsoft Excel ?

- **Comportementales** : Vérifier vos comportements passés pour analyser vos comportements futurs.

EXEMPLE :

- Parlez-moi d'une situation où vous avez eu à influencer un groupe ?
- Parlez-moi d'une occasion où vous avez fait preuve d'initiative ?

- **Ouvertes** : on vous invite à élaborer. La question permet de mieux vous connaître, de vous mettre à l'aise.

EXEMPLE :

- Parlez-moi de vous ? Racontez votre histoire professionnelle en ordre chronologique tout en faisant des liens avec le poste convoité sans toutefois dépasser 2-3 minutes.

Questions incontournables

- Parlez-moi de vous ?
- Que connaissez-vous de notre entreprise ?
- Pouvez-vous me parler de vos réalisations ?
- Quels sont vos points forts et vos points faibles ?
- Parlez-moi d'un problème rencontré et de la façon dont vous l'avez solutionné ?
- Quels sont vos projets professionnels ?
- Pouvez-vous me parler d'un travail que vous avez fait en équipe ?
- Quelle place avez-vous l'habitude de prendre au sein d'une équipe ?
- Quelles expériences de travail avez-vous préférées ? Lesquelles vous ont déplu ?
- Quel salaire désirez-vous ?
- Pourriez-vous me décrire le patron idéal ?
- Que diraient de vous vos anciens employeurs, collègues ou amis ?
- Pourriez-vous travailler sous pression ?
- Quand seriez-vous disponible pour travailler ?
- Pourquoi devrions-nous vous engager ?
- Avez-vous des questions ?

Voici de l'information supplémentaire pour vous guider dans des suggestions de réponses aux questions d'entrevue :

http://vie-etudiante.uqam.ca/upload/files/pdf/25_questions_entrevue.pdf

Questions embarrassantes ou discriminatoires

Il arrive en entrevue que l'on pose des questions qui semblent discriminatoires. Prenez quelques minutes dans votre préparation pour vous informer des différentes règles de non-discrimination de la CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE.

Consultez le site : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

Exemples de questions qui peuvent être discriminatoires :

- Avez-vous des enfants ou comptez-vous en avoir ?
- Pratiquez-vous une religion ?

Répondez seulement si vous êtes à l'aise avec le fait de donner une réponse à la question, ça sera peut-être votre futur employeur ? Avez-vous les mêmes valeurs ? Vous sentez-vous à l'aise de répondre ?

À la fin de l'entrevue

Vous pouvez poser des questions à la fin de l'entrevue afin de démontrer votre intérêt pour le poste et cela permet de valider si l'emploi vous convient. Limitez-vous à 2 ou 3 questions.

EXEMPLES :

- Dans combien de temps obtiendrais-je une réponse ?
- En quoi consiste une journée-type à ce poste ?
- Qui seraient mes supérieurs immédiats ?
- Quel est le plus grand défi à relever dans ce poste ?
- Quelles sont les qualités les plus importantes pour occuper ce poste ?
- Pourquoi ce poste est-il vacant ?
- Aurais-je à voyager ?
- Est-ce que l'entreprise a des plans d'expansion ou de rationalisation ?
- En quoi mon curriculum vitae vous a-t-il incité à vouloir me rencontrer ?
- Quelles sont les caractéristiques communes des employés qui réussissent à ce poste ?
- Combien de candidats sont interviewés pour ce poste ?

Remerciez l'interviewer et réitérez votre intérêt pour le poste.

« L'entrevue doit être considérée comme une opportunité d'avancement plutôt qu'un défi stressant. »*

* GAGNON, Stéphane. *L'entrevue d'embauche. Toutes les astuces pour enfin obtenir un OUI!* Septembre éditeur, 2008, 118 pages.

Après l'entrevue

1. Analyser son rendement

- Notez toutes les questions qui vous reviennent à l'esprit et évaluez la façon dont vous y avez répondu. Cet exercice vous aidera à améliorer vos entrevues futures et vous évitera de commettre les mêmes erreurs. Écrivez vos impressions, demandez-vous si cet emploi vous convient. Accepter un poste qui ne vous plaît pas pourrait être lourd de conséquences.

2. Faire un suivi téléphonique ?

- Si le délai pour la réponse de l'employeur a été dépassé, vous pouvez l'appeler pour savoir si la décision a été prise et démontrer à nouveau votre motivation face au poste et à l'entreprise.
- Si votre candidature n'est pas retenue, vous pouvez également téléphoner à l'employeur. Essayez de rejoindre l'interviewer par téléphone et demandez-lui quels ont été vos points forts et vos points faibles durant l'entrevue. Ces renseignements vous aideront pour les prochaines rencontres.

3. Envoyer une lettre de remerciement

- L'envoi d'une lettre de remerciement permet de manifester une fois de plus votre intérêt pour le poste et de fournir un détail important que vous auriez peut-être oublié de mentionner durant l'entrevue. La structure de la lettre est à la suivante :

Lettre de remerciement

Objectifs :

- Remercier les personnes présentes lors de l'entrevue de vous avoir rencontré
- Souligner les raisons pour lesquelles la rencontre a été appréciée
- Revenir sur un point important dont vous n'avez pas parlé
- Réitérer votre intérêt et vous démarquer des autres

Contenu :

Premier paragraphe

- Mise en contexte de la lettre
- Merci de m'avoir rencontré

Deuxième paragraphe

- Qu'est-ce que j'ai apprécié ?
- Revenir sur mes points forts et faire des liens avec l'entreprise et le poste
- Mentionner un élément oublié à l'entrevue

Troisième paragraphe

- Formule de politesse et souhait de faire partie de l'équipe

Tests de sélection

À quoi servent-ils?

Les tests de sélection sont des méthodes de recrutement tout comme le curriculum vitae, la lettre de présentation, l'entrevue d'embauche, les entretiens successifs, les références. Les tests permettent de comparer les candidats tout en restant objectif. Ils donnent aussi la possibilité de vérifier certaines informations fournies par les candidats ou d'en découvrir de nouvelles. Ce n'est pas facile de choisir la bonne personne. Alors, les recruteurs utilisent les tests pour faire le meilleur choix possible.

Toutefois, les tests ne sont pas les seuls critères d'embauche. Même si vous échouez à un test, on tiendra compte des résultats d'un ou des autres tests ainsi que de votre rendement lors de l'entrevue.

Il existe différents tests de sélection que l'on regroupe sous 2 grandes catégories :

- **Tests d'efficience et d'intelligence** : Permettent d'évaluer les aptitudes, connaissances, dextérité, (aptitude à manier les chiffres ou l'orthographe, niveau d'attention, mémoire, raisonnement logique, capacité à résoudre des problèmes, etc.)
- **Tests de personnalité** : Permettent de définir les principaux traits de personnalité du candidat (esprit d'équipe, ouverture, capacité à s'adapter, à s'organiser, gestion du stress, etc.)

Références

FLY, Ron. *Excellentes réponses aux questions d'entrevue* (5^e édition). Les éditions Reynald Goulet inc., 2009, 223 pages.

GAGNON, Stéphane. *L'entrevue d'embauche. Toutes les astuces pour enfin obtenir un OUI!* Septembre éditeur, 2008, 118 pages.

GUÉNETTE, Mathieu. *Déjouer les attitudes kamikazes en recherche d'emploi.* Septembre éditeur, 2000, 97 pages.

MARCIL-DENEAL, Éveline. *Du CV à l'embauche.* Les éditions Québecor, 2005, 199 pages.

POROT, Daniel. *Réussir ses entretiens d'embauche.* Éditeur Express Roulat, 2009, 127 pages.

POROT, Daniel. *L'entretien d'embauche en 202 questions.* Éditeur Solar, 2014, 471 pages.

ST-PIERRE, Gaétan. *Droit sur mon emploi.* Septembre éditeur, 2007, 175 pages.

ST-PIERRE, Patricia. *Entrevue d'emploi : conseils, trucs et stratégies.* Septembre éditeur, 2006, 88 pages.

Site Internet des Services à la vie étudiante, emploi et orientation

http://vie-etudiante.ugam.ca/medias/fichiers/emploi-orientation/guide_entrevue.pdf

www.vie-etudiante.uqam.ca