

CAREER & PLACEMENT SERVICES (CAPS)

INTERVIEW GUIDE

CAREER & PLACEMENT SERVICES
CDEV.CONCORDIA.CA
514-848-2424 EXT: 7345
2070 MACKAY, GROUND FLOOR (ROOM EN-109)



Remarque : Dans le présent document, le masculin est utilisé pour faciliter la lecture.

QU'EST-CE QU'UNE ENTREVUE?

Une entrevue vous donne l'occasion de faire ressortir les liens entre vos compétences et les exigences du poste à pourvoir, de manifester votre intérêt pour l'employeur et de lui parler de vous. N'oubliez pas que les employeurs recrutent des personnes et non des curriculums vitæ.

L'entrevue vous permet également de déterminer si une entreprise ou un organisme représente le bon choix pour vous. Assurez-vous de préparer vos questions. Par exemple : quelle est la culture organisationnelle? À quoi ressemble une journée typique? Pourquoi le poste est-il à pourvoir? Comment la réussite est-elle mesurée? Ces questions vous aideront à savoir si le poste vous convient.

Souvenez-vous par ailleurs que le processus de sélection commence avant même l'entrevue. Toute interaction – conversation téléphonique, échange de courriels, etc. – précédant celle-ci fait en effet partie de ce processus et sera évaluée par le recruteur. Vos compétences en communication, en organisation et en préparation contribueront donc à votre réussite.

Soyez prêt et soyez vous-même!

TYPES D'ENTREVUE

ENTREVUE CLASSIQUE

Les entrevues classiques se déroulent face à face et comprennent des questions sur votre parcours, vos forces et vos faiblesses. Consultez le présent guide pour d'autres exemples. Ce type d'entrevue peut également inclure de nombreuses questions inspirées de l'entrevue comportementale.

ENTREVUE COMPORTEMENTALE

Nombre d'employeurs mènent des entrevues de type comportemental. Celles-ci reposent sur la croyance que le comportement passé annonce le comportement à venir. On pourrait vous demander de donner un exemple où vous avez dû vous adapter à une situation difficile. Votre exemple doit être lié au travail et souligner vos compétences et vos capacités. Utilisez la technique S.T.A.R. mentionnée dans le présent guide afin d'organiser vos réponses.

PRÉSÉLECTION

Les entrevues de présélection peuvent se dérouler par téléphone ou en personne. L'objectif de l'intervieweur est de déterminer si vous répondez aux exigences du poste.

- Avez-vous décrit avec précision vos compétences et vos capacités dans votre curriculum vitae?
- Êtes-vous encore disponible?
- Le poste vous intéresse-t-il réellement? Vous rappelez-vous quand vous avez posé votre candidature?

Les entrevues par téléphone et par Skype peuvent n'avoir pour seul but que d'opérer une présélection, mais elles peuvent également être approfondies et, dans certains cas, remplacer une entrevue face à face. Par conséquent, soyez toujours prêt pour une véritable entrevue.

ÉTUDE DE CAS

Les entrevues d'étude de cas sont utilisées principalement par les sociétés de conseil. L'intervieweur cherche ici à éprouver votre sens de la résolution de problèmes. Ce type d'entrevue exige beaucoup de préparation. Pour plus de détails à ce sujet, rendez-vous au Centre de ressources professionnelles (salle H-440).

EXAMEN PRÉALABLE ET ENTREVUE COLLECTIVE

L'examen préalable à l'entrevue a pour but de déterminer si vous possédez les compétences techniques requises pour un poste. Assurez-vous de bien comprendre les instructions de cet examen.

PRÉPAREZ-VOUS

La préparation est l'aspect le plus important du processus. Bien que vous ne puissiez anticiper tous les volets de l'entrevue, les trois étapes suivantes peuvent vous aider à augmenter vos chances de réussite :

- connaissance de soi et de la description du poste : cernez les compétences et l'expérience dont vous disposez qui s'appliquent au poste;
- recherches sur l'entreprise ou l'organisme;
- exercices de simulation.

CONNAISSANCE DE SOI ET DE LA DESCRIPTION DU POSTE

Pour réussir à persuader un employeur de vous engager, vous devez pouvoir communiquer de manière concise vos compétences et vos capacités transférables.

- Étudiez attentivement la description du poste afin de déterminer les compétences, les capacités et l'expérience préalable dont vous disposez qui s'appliquent particulièrement à ce poste.
- Ayez conscience de vos forces et de vos faiblesses.

Définissez vos compétences générales et spécialisées, comme dans l'exemple ci-dessous.

COMPÉTENCES GÉNÉRALES QUALITÉS PERSONNELLES	COMPÉTENCES SPÉCIALISÉES CONNAISSANCES ACQUISES GRÂCE À UNE FORMATION
Sens des relations interpersonnelles	Langues
Sens de la communication	Informatique ou technique
Esprit d'initiative	Recherche
Adaptabilité	Traitement de données
Capacité de travailler en équipe	Marketing
Leadership	Génie
Aptitude à effectuer plusieurs tâches à la fois	Rédaction ou analyse

- Étudiez votre curriculum vitae et soyez prêt à discuter plus en détail de toute expérience mentionnée, y compris vos activités et vos champs d'intérêt.
- Utilisez l'approche S.T.A.R. afin d'organiser des exemples de la manière dont vous avez fait appel à vos connaissances générales et spécialisées dans diverses situations.

RECHERCHES SUR L'EMPLOYEUR

Il est crucial d'effectuer des recherches exhaustives sur l'entreprise ou l'organisme avant de vous présenter à l'entrevue. Ces recherches démontrent que l'entreprise ou l'organisme vous intéresse réellement, et vous permettent de tisser des liens plus étroits entre vos compétences, vos valeurs ainsi que vos domaines de prédilection, et ceux de l'employeur. Voici une liste de questions types à prendre en compte dans vos recherches.

ENTREPRISE À BUT LUCRATIF

- Quels sont les principaux produits et services offerts par l'entreprise?
- Quelle est sa position dans l'industrie? Qui sont ses concurrents?
- Quel est son historique? Quels sont ses objectifs et ses valeurs?
- Où se trouvent ses principales installations et combien compte-t-elle d'employés?
- Quelle est sa structure?
- Qui sont ses dirigeants?
- Quelle est sa culture organisationnelle?
- A-t-elle de nouveaux produits, projets ou secteurs d'activité? Quelle est sa stratégie ou son orientation pour l'avenir?
- A-t-elle fait l'objet d'articles de presse récents?
- Quel est le portrait global de l'industrie?

ORGANISME SANS BUT LUCRATIF (OSBL)

- Quels sont les principaux services offerts par l'organisme?
- En quoi consiste sa mission?
- Quelles sont les valeurs premières de l'organisme?
- Quelles sont ses principales sources de financement?
- Existe-t-il une section locale, nationale ou internationale de cet organisme?
- Qui sont ses dirigeants?
- Combien compte-t-il d'employés ou de bénévoles?
- Avec qui cet organisme entretient-il des relations? Travaille-t-il en partenariat avec un organisme gouvernemental, une entreprise ou une agence?

EXERCICES DE SIMULATION

Exercez-vous autant que vous le pouvez avant l'entrevue. Demandez l'aide de vos amis ou des membres de votre famille, ou bien enregistrez-vous alors que vous répondez aux questions types d'entrevue. Vous pouvez également prendre rendez-vous avec le Service de carrière et placement pour passer une entrevue simulée et obtenir des commentaires éclairés.

QUESTIONS COURANTES D'ENTREVUE (D'ORDRE GÉNÉRAL)

- Parlez-moi de vous (en deux minutes).
- Pourquoi vous intéressez-vous à notre organisme ou à notre entreprise?
- Pourquoi estimez-vous que vous êtes le bon candidat pour...?
- Pourquoi avez-vous choisi ce champ d'études ou ce programme de majeure?
- En quoi consistent les fonctions de supervision ou de direction que vous avez occupées?
- Qu'avez-vous appris dans le cadre de vos emplois d'été ou à temps partiel?
- Quelle expérience de travail s'est révélée la plus précieuse dans votre cas? Pourquoi?
- Quels genres de situations vous causent du stress et comment composez-vous avec la pression?
- Quelles sont vos forces et vos faiblesses?
- Où vous voyez-vous dans cinq ans?
- Quels sont vos objectifs à long terme?
- Pourquoi devrions-nous vous engager?
- Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi?
- Comment votre dernier superviseur vous décrirait-il?
- Quelles tendances percevez-vous pour l'avenir de notre industrie?
- Quels défis recherchez-vous dans un emploi?
- Quels traits ou caractéristiques croyez-vous qu'il est le plus important de posséder pour occuper ce poste?

QUESTIONS COURANTES D'ENTREVUE (D'ORDRE COMPORTEMENTAL)

- Décrivez-moi une situation de conflit que vous auriez vécue avec un collègue. Expliquez la façon dont vous vous êtes pris pour résoudre ce conflit.
- Donnez-moi un exemple d'objectif que vous avez atteint et la manière employée pour arriver à vos fins.
- Décrivez-moi une situation stressante et la façon dont vous l'avez gérée.
- Donnez-moi un exemple de situation difficile à laquelle vous avez dû vous adapter.
- Parlez-moi d'un projet d'équipe dont vous êtes particulièrement fier. Dites-moi en quoi consistait votre contribution.
- Parlez-moi d'un problème que vous avez réglé et des mesures que vous avez prises pour le résoudre.

- Décrivez-moi une situation dans laquelle vous avez fait l'objet de critique et la manière dont vous avez réagi.
- Lorsque vous travaillez à plusieurs projets simultanément, comment établissez-vous vos priorités?
- Décrivez-moi une situation où vous avez élaboré un concept novateur ou fait preuve de créativité.
- Décrivez-moi une situation où vous avez démontré de solides qualités de leader.
- Donnez-moi un exemple précis où vous avez fait preuve de jugement et de logique dans la résolution d'un problème.
- Décrivez-moi une situation où vous avez réussi à amener quelqu'un à vos idées.

Pour obtenir d'autres questions types, rendez-vous au Centre de ressources professionnelles, salle H 440.

LA RAISON DERRIÈRE LA QUESTION

CE QUE DEMANDENT LES EMPLOYEURS

Parlez-nous de vous.

Pourquoi devrions-nous vous embaucher?

Quelles sont vos plus grandes forces?

Quelles sont vos plus grandes faiblesses?

Pourquoi avez-vous posé votre candidature à ce poste?

Quelles sont vos attentes salariales?

Où vous voyez-vous dans cinq ans?

CE QU'ILS VEULENT SAVOIR EN RÉALITÉ

Êtes-vous bien préparé? Êtes-vous capable d'organiser des éléments d'information pertinents et de les exprimer correctement?

Pouvez-vous les convaincre que vous êtes le meilleur candidat pour le poste? Quel est votre pouvoir de persuasion?

Quelles qualités ou caractéristiques importantes êtes-vous en mesure d'apporter au poste convoité? Quel est votre degré de maturité et de connaissance de vos capacités?

Êtes-vous conscient de vos faiblesses? Quel est votre degré de maturité et de connaissance de vos points faibles? Vous êtes-vous bien préparé, et savez-vous concevoir vos faiblesses comme des forces potentielles?

Avez-vous fait de bonnes recherches sur l'entreprise ou l'organisme? Êtes-vous capable de dire pourquoi vous souhaitez y travailler? Savez-vous ce qui vous motive? Êtes-vous vraiment conscient des capacités nécessaires pour réussir à ce poste?

Êtes-vous bien informé sur la rémunération dans votre domaine et dans la région où vous souhaitez travailler? Vos attentes sont-elles réalistes? Ne vous informez jamais du salaire auprès de l'intervieweur dès la première rencontre. Si l'on vous pose des questions sur vos attentes salariales, il est préférable d'indiquer une fourchette de salaires plutôt qu'une somme précise, tant que l'on ne vous a pas offert le poste.

Qu'est-ce qui vous motive? Le poste vous intéresse-t-il vraiment ou, au contraire, le quitterez-vous à la première occasion? Peut-on se fier à vous?

ORGANISATION ET PRÉCISION AVANT TOUT

Il peut être difficile d'organiser votre pensée et de garder vos réponses centrées sur le propos au cours d'une entrevue. C'est pourquoi nous vous recommandons de vous exercer à répondre aux questions d'entrevue au moyen de la technique S.T.A.R. Cette approche est particulièrement utile pour répondre aux questions d'ordre comportemental. Ainsi, lorsque vous formulez votre réponse à une question d'entrevue, utilisez la formule ci-dessous.

S = SITUATION

Faites un bref survol du contexte (travail sur un projet d'études; emploi précédent; bénévolat).

T = TÂCHE

En quoi consistait le problème à résoudre? Quelle responsabilité assumiez-vous? Quel objectif tentiez-vous d'atteindre?

A = ACTION

Décrivez les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème ou atteindre l'objectif. Pourquoi avez-vous procédé de cette façon? Quel était votre processus de réflexion? À quelles compétences avez-vous fait appel?

R = RÉSULTAT

Quel a été le résultat final? Décrivez le résultat ou les mesures prises. Efforcez-vous de donner des exemples de situation ayant entraîné des résultats positifs. Si vous devez présenter un exemple de résultat négatif, assurez-vous de mentionner les leçons que vous en avez tirées et de préciser ce que vous feriez différemment aujourd'hui.

QUESTIONS À POSER À L'INTERVIEWEUR

L'intervieweur s'attend à ce que vous ayez, vous aussi, des questions à lui poser. En formulant des questions pertinentes, vous manifestez votre intérêt pour le poste et votre engagement dans le processus d'embauche. Dans certains cas, ces questions peuvent vous permettre de parler des recherches que vous avez effectuées sur l'entreprise ou l'organisme. Ainsi, vous serez mieux en mesure de déterminer si l'environnement de travail vous convient ou non.

Assurez-vous d'avoir une longue liste de questions. Il est possible que, durant l'entrevue, l'intervieweur réponde par inadvertance à certaines des questions que vous avez préparées. Aussi devez-vous éviter de poser des questions sur un sujet qui a déjà été abordé.

Voici une liste de questions possibles.

- Quelles sont les principales responsabilités liées au poste?
- Quels sont les principaux défis que devra affronter le titulaire du poste?
- En quoi consiste une semaine de travail typique à ce poste?
- Avec quels autres échelons ou services aurai-je à interagir le plus?
- Comment vais-je savoir si je réussis bien à m'acquitter de mes tâches?
- Comment décririez-vous la culture organisationnelle?
- Pourquoi ce poste est-il à pourvoir? Est-ce un nouveau poste ou un remplacement de titulaire?

QUESTIONS ILLÉGALES

Il est interdit aux employeurs de vous poser des questions sur :

- votre âge;
- votre nationalité ou origine ethnique;
- votre orientation sexuelle;
- votre état matrimonial ou familial;
- vos allégeances politiques;
- une possible situation de handicap;
- la possession d'un dossier criminel.

STRUCTURE DE L'ENTREVUE

La plupart des entretiens ont lieu en personne et se déroulent généralement en trois étapes.

ENTRÉE EN MATIÈRE (3-5 MINUTES)

En premier lieu, le candidat établit un rapport avec l'intervieweur. On donne ainsi aux deux parties la possibilité de « s'acclimater » et de se préparer à la deuxième étape de l'entretien. C'est le moment de faire une bonne première impression.

- Saluez l'intervieweur avec confiance. Souriez et établissez un contact visuel.
- Serrez la main fermement.
- L'intervieweur peut utiliser ce temps pour exposer la structure de l'entretien et vous poser quelques questions à propos de votre curriculum vitae.

ÉCHANGE D'INFORMATION (15-20 MINUTES)

C'est le cœur du processus d'entretien. L'intervieweur peut :

- vous poser des questions classiques ou vérifier l'information figurant sur votre curriculum vitae;
- vous poser des questions d'ordre comportemental;
- évaluer votre intérêt pour le poste – c'est le moment de démontrer que vous avez fait des recherches sur l'entreprise ou l'organisme;
- vous fournir de l'information additionnelle sur l'entreprise ou l'organisme, ou encore sur le service pour lequel vous pourriez être appelé à travailler;
- vous demander si vous avez d'autres questions – vous devriez toujours avoir préparé une liste de questions au préalable.

CONCLUSION (2-3 MINUTES)

- L'intervieweur vous renseigne sur la prochaine étape du processus d'embauche.
- Il peut vous demander de fournir des références.
- Si vous désirez obtenir le poste, assurez-vous de réitérer votre intérêt auprès de l'intervieweur.
- Assurez-vous de le remercier pour le temps qu'il vous a consacré.
- Dans la mesure du possible, tentez d'obtenir la carte professionnelle du ou des intervieweurs en présence.
- Évitez d'aborder les questions salariales à cette étape.

UNE APPARENCE SOIGNÉE

TENUE VESTIMENTAIRE – HOMMES

- Costume deux-pièces (ou veste et pantalon sport) et cravate
- Chaussures cirées et propres de couleur sombre et chaussettes foncées
- Chemise à manches longues
- Cheveux bien coiffés, moustache et favoris bien taillés (ou visage fraîchement rasé)
- Ongles propres et bien limés
- Serviette ou porte-documents d'allure professionnelle

TENUE VESTIMENTAIRE – FEMMES

- Tailleur, veste, jupe ou pantalon (selon le secteur d'activité)
- Chemisier à manches longues
- Chaussures cirées et propres, pas de talons extravagants
- Bas
- Serviette ou porte-documents d'allure professionnelle et un seul sac à main
- Peu de maquillage
- Cheveux bien coiffés ou attachés à l'arrière

Cela dit, il s'agit de directives générales. Dans certains secteurs d'activité, il n'est pas nécessaire de porter le costume. Tentez de cerner la culture organisationnelle avant l'entrevue. Quelle que soit la tenue vestimentaire des employés, n'oubliez pas que c'est vous qui passez en entrevue. Ainsi, il est toujours préférable de se présenter dans une tenue plus classique que dans des vêtements à l'allure trop détendue.

L'ÉTIQUETTE... EN TOUTES CIRCONSTANCES

DIRECTIVES GÉNÉRALES

- Jamais de gomme à mâcher
- Vêtements trop serrés, trop courts ou trop échancrés – **à éviter**
- Jean, pantalon d'entraînement et collants de type *legging* – **à proscrire**
- Vêtements propres et repassés
- Haleine fraîche; brossez-vous les dents et passez la soie dentaire
- Peu de bijoux
- Peu ou pas de parfum ni d'eau de Cologne
- Bonne posture
- Pas de tics nerveux
- Pas d'usage de tabac avant l'entrevue ou après s'être habillé

LE JOUR DE L'ENTREVUE

- Ayez en main des copies de votre curriculum vitæ, les coordonnées des personnes capables de fournir des références à votre sujet ainsi que tout autre document pertinent (un portfolio, par exemple).
- Ayez sur vous le nom et les coordonnées du ou des intervieweurs.
- Apportez un stylo et un calepin, au cas où vous devriez prendre des notes.
- Arrivez 10 ou 15 minutes à l'avance.
- Prenez le temps de vous détendre.

SUIVI

Assurez-vous de faire un suivi en envoyant une note ou une lettre de remerciement. Soyez bref tout en réitérant votre intérêt pour le poste. Si vous envoyez votre lettre par courriel, faites-la parvenir au destinataire dans les 24 heures suivant l'entrevue.

SERVICE DE CONSULTATION ET D'ORIENTATION

SERVICE DE CARRIÈRE ET PLACEMENT

ATELIERS SUR LES ENTREVUES

Participez à un ou à plusieurs de nos ateliers ou prenez rendez-vous pour une consultation avec un conseiller. Visitez notre page Web à cdev.concordia.ca/our-services/job-search-and-resume.

BANQUE D'EMPLOIS EN LIGNE DU SERVICE DE CARRIÈRE ET PLACEMENT

Pour accéder à notre banque d'emplois en ligne, suivez les étapes ci-dessous :

1. Ouvrez une session à <https://www.myconcordia.ca>.
2. Sous la rubrique *Student Services*, choisissez *Counselling and Development*.
3. Lisez attentivement les conditions générales et cliquez sur *Accept* si vous souhaitez continuer.
4. Sous la rubrique *Quick Links*, cliquez sur *Job Postings*.

RESSOURCES SUR LES ENTREVUES OFFERTES PAR LE SERVICE

- Ateliers et rencontres individuelles
- Possibilité de participer à un ou à plusieurs ateliers sur les entrevues ou de fixer une rencontre individuelle avec un conseiller pour une simulation d'entrevue
- Ressources en ligne



Perfect Interview vous permet de vous exercer et de parfaire vos techniques d'entrevue où que vous soyez! Vous avez accès à plusieurs catégories d'entrevues et à plus de 2000 questions posées par des intervieweurs professionnels. Grâce à une méthode par webcaméra, vous êtes mis en situation et devez répondre à chaud aux questions de l'intervieweur. Par la suite, vous pouvez voir votre séance et analyser votre performance. Vous pouvez également partager vos réponses et recevoir des commentaires éclairés de la part d'un conseiller du Service de carrière et placement!

Pour utiliser *Perfect Interview* :

- Vous aurez besoin d'un ordinateur muni d'une webcaméra et d'une connexion internet assez rapide pour visionner une vidéo sur YouTube.
- Rendez-vous sur le page Web du Service de carrière et placement pour obtenir des instructions détaillées : <http://cdev.concordia.ca/documents/CAPSDocs/NewPerfectInterviewFrCopy.pdf>.
- Vous pouvez accéder à *Perfect Interview* à l'adresse <http://www.perfectinterview.com/concordia>.



Services aux étudiants

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Obtenez de l'encadrement pour vos stratégies de recherche d'emploi. Peaufinez votre curriculum vitae et votre lettre d'accompagnement. Améliorez vos techniques d'entrevue. Accédez à notre banque d'emplois, et plus encore!

Pour prendre un rendez-vous :
composez le 514 848-2424, poste 7345
caps.concordia.ca

Vous pouvez également passer à nos bureaux pour fixer une rencontre. Nous sommes situés au :

2070, rue Mackay, rez-de-chaussée (salle EN-109), campus Sir-George-Williams