



Préparer un entretien d'embauche

Sommaire :

P 3/9 Découvrir

L'entretien non préparé	page 3
Lisez différentes questions formulées par un employeur et donnez votre avis	page 4
Lisez les conseils qui se rapportent aux différentes questions	page 6
Comment valoriser vos savoir-faire et vos qualités	page 9

P 10/42 Se préparer

Comprenez l'intérêt d'un entretien d'embauche	page 10
Les différents types d'entretien	page 11
Les différentes phases de l'entretien	page 12
Prenez connaissance d'exemples simples d'entretiens bien menés	page 13
Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche	pages 15 à 26
Anticipez les épreuves de sélection (en comprendre l'intérêt et s'y préparer)	pages 27 à 42

P 43/51 Réaliser

Mettez en œuvre ce que vous avez appris	page 43
Vérifiez vos entretiens à l'aide de la fiche d'évaluation	page 47
Suivez et relancez vos démarches	page 49

En pratique

Les exercices qui vous sont demandés vous sont signalés par le cartouche « En pratique ». Ils sont à réaliser à l'aide du bloc-notes qui vous est fourni.

L'entretien non préparé

En pratique

Lisez l'entretien ci-dessous et notez vos remarques.

Candidat « Bonjour Madame.
Recruteur *Asseyez-vous.
Vous êtes venu pour l'offre d'aide-comptable ?*

Candidat Ben euh oui. C'est ma femme qui a vu l'offre dans France Soir.
Alors comme je suis dans la comptabilité, je me suis dit que j'pouvais peut-être essayer, hein ?

R *Oui... Je cherche une personne méthodique, organisée parce que l'ancienne aide-comptable l'était. Ce sont des qualités que j'apprécie beaucoup !*

Candidat Oui
R *Vous êtes méthodique ?*

Candidat Ben oui, j'crois oui. C'est ce qu'on dit de moi en général, hein... J'sais pas trop...

R *Et ça fait longtemps que vous cherchez du travail ?*

Candidat Vous savez, hein... C'est de plus en plus difficile...Y'a la crise... Pis surtout à mon âge, qu'est-ce que vous voulez...
C'qu'on me reproche souvent c'est de ne pas avoir assez de diplôme.

R *Oui, vous avez... 45 ans ?*

Candidat Bah, oui.
R *Mais avec votre expérience, vous n'étiez qu'aide-comptable ?*

Candidat C'est-à-dire, j'étais passé comptable. Mais bon, vous savez c'que c'est, hein, ça faisait que deux ans, et puis... quand on cherche du travail on fait pas trop le difficile...
On peut pas se permettre...
En plus, j'ai plus d'allocations et puis... bon, autant vous le dire, c'est le premier entretien que j'ai depuis six mois.
Vous voyez bien qu'c'est pas facile.

R *Oui... Et vous êtes comptable depuis combien de temps vous m'avez dit ?*

Candidat Depuis deux ans seulement.
Mais c'est le problème avec tous ces jeunes qui arrivent sur le marché du travail avec tous leurs diplômes et tout ça.
Alors pour moi la promotion c'était pas évident. Et puis c'qui faut dire, c'est que dans ma jeunesse, j'ai été malade assez longtemps alors j'ai dû changer d'emploi, enfin bon voilà !

Sinon j'crois bien que j'aurais pu finir par faire mon trou quelque part hein... J'suis pas plus bête qu'un autre.

R *Hum, Hum... Et dans votre dernier emploi, qu'est-ce qui s'est passé ? Qu'est-ce qui vous est arrivé ? Vous avez été licencié ?*

Candidat Ben oui. C'est la maison qui a fait faillite. Remarquez, y'en a qui disent que le patron aurait fait un trou dans la caisse...
Moi j'sais pas trop.
Bien sûr on dit les comptables et tout ça...
Moi j'étais pas tout à fait un sous-fifre mais j'étais pas au courant de ces choses-là.
J'sais pas si c'est vrai. En tout cas tout ce que je sais, c'est qu'c'était un sacré caractère de cochon, ça c'est sûr...
Et depuis j'ai rien trouvé.

R *Hum. Hum. Pardonnez-moi cette question, c'est peut-être un peu indiscret, mais... Est-ce que vous étiez syndiqué ?*

Candidat Enfin, c'est-à-dire que... je me suis laissé entraîner quoi... Mais j'ai fini par laisser tomber.

R *Vous vous êtes laissé entraîner ?*

Candidat Bah, vous savez avec les copains, dans le travail, enfin les autres... C'est difficile de dire non...

R *Bon je vois, d'accord. Et quel salaire vous demanderiez ?*

Candidat Vous savez quand on cherche du boulot, on peut pas trop se permettre de faire le difficile...
Mais j'ai quand même une femme et trois gosses à nourrir !

R *Ce qui m'embête un peu dans votre candidature, c'est que l'ancienne comptable, c'était une femme, et je crois que je préfère quand même une femme à ce poste.*

Candidat Ah, évidemment, alors là j'y peux rien.
Remarquez, moi j'trouve que c'est pas toujours facile de travailler avec des femmes, mais...
C'est vous qui décidez.
Qu'est-ce que vous voulez qu'j'y fasse.
Tant pis, hein...

R *Bon, on vous écrira, Monsieur.*

Candidat Oui, on dit toujours ça hein...
Allez, au revoir Madame.

R *Au revoir. »*

Questions formulées par un employeur

En pratique

Pour chacune des réponses proposées, donnez votre avis et discutez-en avec le conseiller.

Question : « **PARLEZ-MOI DE VOTRE EXPÉRIENCE !** »

Réponses proposées :

- 1 - « Que voulez-vous savoir exactement, voulez-vous que je vous parle de mon dernier emploi ? »
- 2 - « Je n'ai pas beaucoup d'expérience... »
- 3 - « Vous savez, avec mon patron, ce n'était pas facile, il faisait tout faire en même temps, c'était du n'importe quoi ! »
- 4 - « J'ai travaillé dix ans comme comptable et pendant mes études, je partais en Espagne pour accompagner des groupes de touristes, etc. »

Question : « **COMBIEN VOULEZ-VOUS GAGNER ?** »

Réponses proposées :

- 5 - « Le plus possible. »
- 6 - « Je ne sais pas. »
- 7 - « Ce que vous voulez, pourvu que j'aie un emploi ! »
- 8 - « Le même salaire que j'avais avant. »

Question : « **POURQUOI AVEZ-VOUS QUITTÉ VOTRE DERNIER EMPLOI ?** »

Réponses proposées :

- 9 - « L'essai n'a pas été concluant. »
- 10 - « Il m'a mis à la porte pour faute professionnelle, mais c'est faux et je suis en procès aux prud'hommes. »
- 11 - « Euh... ben..., j'ai été malade et quand je suis revenu la secrétaire m'a dit que le patron me licencierait. »

Question : « **COMMENT VOUS JUGEZ-VOUS ? QUELS SONT VOS QUALITÉS ET VOS DÉFAUTS ?** »

Réponses proposées :

- 12 - « Je ne sais pas moi... »
- 13 - « Je n'ai que des qualités comme vous le constaterez si vous m'embauchez ! »
- 14 - « On me reproche parfois d'être trop « pointilleux ». C'est peut-être un défaut dans le privé, mais dans mon métier de comptable, il faut l'être ! »

Question : « DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI ? »**Réponses proposées :**

- 15 - « Depuis le..... »
- 16 - « Oh... ça fait longtemps ! »
- 17 - « Je suis au chômage depuis plus d'un an, alors si vous m'embauchez, vous aurez droit à une exonération. »
- 18 - « J'ai perdu mon emploi il y a six mois, mais j'ai vraiment recommencé à chercher du travail il y a 15 jours. »

Question : « PARLEZ-MOI DE VOUS ! »**Réponses proposées :**

- 19 - « J'ai 42 ans, je suis marié, j'ai 3 enfants, ma femme est infirmière, je pratique la pétanque... »
- 20 - « Que voulez-vous savoir exactement ? »
- 21 - « Je peux vous parler de mon expérience professionnelle... »
- 22 - « Je ne m'attendais pas vraiment à cette question... Là, comme ça, je ne sais pas trop quoi vous dire... »

Question : « POURQUOI VOULEZ-VOUS TRAVAILLER CHEZ NOUS ? »**Réponses proposées :**

- 23 - « Oh, vous savez, ici ou ailleurs, du moment que j'ai du travail, c'est ça qui compte. »
- 24 - « J'ai choisi de postuler dans votre société parce que je suis intéressé par votre notoriété sur le marché et aussi par ce que vous vendez... »
- 25 - « C'est Pôle emploi qui m'a dit de me présenter et d'ailleurs vous avez une feuille à signer comme quoi je suis venu. »

Question : « AVEZ-VOUS DES ENGAGEMENTS POLITIQUES OU SYNDICAUX ? »**Réponses proposées :**

- 26 - « Votre question est inattendue... Pour moi, en général, l'engagement est un devoir civique. »
- 27 - « C'est une façon pour moi de m'intéresser à l'entreprise dans laquelle je travaille. »
- 28 - « Vous n'avez pas le droit de me poser cette question. »
- 29 - « Je n'ai aucun engagement. »
- 30 - « Je ne vois pas bien le lien entre votre question et le poste à pourvoir. »

Question : « PENSEZ-VOUS, VU VOTRE ÂGE, ÊTRE FAIT POUR LE POSTE ? »**Réponses proposées :**

- 31 - « Et vous, qu'en pensez-vous ? »
- 32 - « L'âge, c'est avant tout dans la tête. »
- 33 - « Mon jeune âge, c'est ma soif de réussir, de faire mes preuves. »
- 34 - « Ma longue expérience n'a pas diminué mon dynamisme. »
- 35 - « Quel lien faites-vous entre l'âge et les compétences ? »

Lisez les conseils qui se rapportent aux différentes questions

En pratique

Parmis les conseils suivants, notez ceux qui vous semblent importants.

- La motivation est un atout essentiel pour être recruté : montrez votre dynamisme.
- Mettez en avant vos qualités d'énergie, de volonté et votre professionnalisme.
- Ne répondez pas uniquement par « oui » ou « non » : argumentez, illustrez chaque argument par un exemple précis, si possible chiffré, de votre vie professionnelle ou personnelle. Démontrez comment votre expérience et vos capacités peuvent contribuer à résoudre les problèmes qui se posent à l'entreprise.
- N'hésitez pas à poser des questions (mais pas trop).
- Reprenez, dans les questions que vous formulez, des arguments présentés précédemment par votre interlocuteur.
- Citez, sur la société qui vous reçoit, des informations que vous aurez recueillies pour préparer l'entretien.
- Montrez de l'intérêt pour le poste proposé sans donner l'impression que vous êtes en situation difficile : ne dites pas que c'est le seul entretien que vous avez pu obtenir.
Ne cachez pas que vous êtes sur d'autres pistes : cela vous aidera à mieux « vendre » vos compétences.
- N'inquiétez pas le recruteur en soulevant des éléments qu'il n'aurait pas forcément abordés.
- Ne vous lancez pas dans une discussion d'ordre politique.
- Ne donnez pas d'informations confidentielles sur vos précédentes entreprises.

1 Question : « PARLEZ-MOI DE VOTRE EXPÉRIENCE ! »

Conseils :

- Faites préciser à l'employeur ce qu'il entend par expérience.
- Ne dites pas de mal de vos anciens employeurs, mais ne bluffez pas, essayez de tourner les choses à votre avantage.
- Valorisez vos expériences extra-professionnelles et vos qualités personnelles par rapport au poste proposé.
- Ayez votre CV comme fil conducteur en tête et sous la main.
- Pour convaincre, il ne suffit pas d'affirmer, il faut également prouver en donnant des exemples d'expériences réussies.

2 Question : « COMBIEN VOULEZ-VOUS GAGNER ? »

Conseils :

- C'est une question à laquelle vous ne pouvez pas répondre sans connaître précisément ce que vous aurez à faire. N'y répondez qu'après avoir fait parler l'employeur sur le poste proposé.
- Faites préciser par l'employeur ce qui est compris dans le salaire : 13^e mois, tickets-restaurant, primes diverses. Le salaire peut être renégocié, notamment après la période d'essai.
- Il ne s'agit pas d'accepter n'importe quel salaire.

3 Question : « POURQUOI AVEZ-VOUS QUITTÉ VOTRE DERNIER EMPLOI ? »

Conseils :

- Ne vous bloquez pas ; il n'y a pas de honte à avoir perdu son emploi. De toute façon, vous êtes là pour redémarrer.
- Une période d'essai peut parfois être non concluante, même à votre initiative.
- Ne vous sentez pas obligé de raconter à l'employeur tous les problèmes que vous avez pu rencontrer lors de l'exercice de votre dernier emploi.
- Soyez franc, l'erreur (éventuelle) est humaine, néanmoins vous avez rendu de bons services à l'entreprise que vous avez quittée, mettez-les en valeur.

4 Question : « COMMENT VOUS JUGEZ-VOUS ? QUELS SONT VOS QUALITÉS ET VOS DÉFAUTS ? »

Conseils :

- Montrez que vous vous connaissez bien.
- Choisissez une qualité qui s'adapte le mieux à l'emploi proposé.
- Choisissez un défaut mineur qui n'aura pas d'incidence sur le poste que vous aurez à occuper.
- **Attention** : maniez l'humour avec précaution.

5 Question : « DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI ? »

Conseils :

- La date à laquelle vous avez perdu votre emploi ne coïncide pas forcément avec votre activité de recherche d'emploi.
- Rechercher un emploi est une démarche active ; construire un CV, rechercher des informations prennent du temps. Il faut faire comprendre à l'employeur que vous avez eu besoin de temps pour faire le point.

Attention : informez-vous sur les aides à l'emploi auprès de votre conseiller, mais ne confondez pas tout, ne négociez pas votre embauche par rapport à une aide, mais bien par rapport à vos compétences.

Lisez les conseils qui se rapportent aux différentes questions (suite)

6 Question : « **PARLEZ-MOI DE VOUS !** »

■ Conseils :

- Faites parler l'employeur. Que veut-il savoir de vous ?
- Si possible, centrez-vous plutôt sur les aspects professionnels.
- Ne racontez pas votre vie privée.

7 Question : « **POURQUOI VOULEZ-VOUS TRAVAILLER CHEZ NOUS ?** »

■ Conseils :

- Montrez que vous vous êtes renseigné sur l'entreprise dans laquelle vous voulez travailler ou sur son secteur d'activité.
- N'hésitez pas à faire preuve de motivation en utilisant des arguments tirés de votre expérience. Ils peuvent intéresser votre interlocuteur et le rassurer sur le choix qu'il a à faire.

8 Question : « **AVEZ-VOUS DES ENGAGEMENTS POLITIQUES OU SYNDICAUX ?** »

■ Conseils :

- Ne vous laissez pas déstabiliser par une question que vous jugez peut-être indiscreète.
- Répondez de manière prudente.
- Attention, votre attitude est aussi importante que le contenu de votre réponse.
- Répondez avec le sourire, sans ironie, ni agressivité.
- Répondez à la question par une question.
Par exemple : « Quelle influence aura ma réponse dans votre décision ? »
Ou : « Pourquoi me posez-vous cette question ? »
- Évitez d'amener le recruteur sur le terrain des opinions (politiques, syndicales, religieuses...).

9 Question : « **PENSEZ-VOUS, VU VOTRE ÂGE, ÊTRE FAIT POUR LE POSTE ?** »

■ Conseils :

- Recentrez vos arguments sur l'aspect professionnel.
- Même si c'est un point sensible pour vous, ne soyez pas agressif !
- Faites préciser au recruteur s'il a des raisons objectives de préférer telle ou telle tranche d'âge par rapport à l'emploi proposé.
- Votre comportement et vos attitudes pourront modérer les effets de votre âge (n'accentuez ni l'allure « papy » ni l'allure « gamin »).

Comment valorisez vos savoir-faire et vos qualités

Il est souvent utile de se mettre à la place de son interlocuteur pour mieux comprendre son point de vue

- Les employeurs ne recherchent jamais quelqu'un qui corresponde au simple intitulé d'un poste : secrétaire, vendeur, ingénieur..
- Pour pourvoir un poste, les employeurs recherchent :
 - Des savoirs ou connaissances,
 - Des savoir-faire ou compétences,
 - Mais aussi des qualités, des goûts.
- Pour intéresser l'employeur lors de l'entretien il faut bien connaître ce que vous avez à lui proposer et construire un argumentaire convaincant qui valorise vos points forts.

Mettons-nous d'accord sur les termes.

Savoir-faire :

Compétences qui se traduisent par des verbes d'action.

Exemples : - conduire une automobile, - organiser une réunion,
 - préparer un plat, - préparer un enduit....
 - négocier un contrat,

Ces compétences peuvent avoir été acquises dans le cadre extra-professionnel lorsque l'on est débutant.

Exemple : - organiser une réunion dans une association.

Qualité :

Aptitude physique ou trait de personnalité.

Exemples : - résistance physique, maîtrise de soi, - patience,
 - aptitude relationnelle, - ordre,
 - dynamisme, - discrétion...

En conclusion

- Vos atouts pour valoriser votre profil sont donc :
 - L'ensemble de vos connaissances. C'est-à-dire ce que vous avez appris en formation initiale, en formation professionnelle,... « *Je connais...* ».
 - L'expérience pratique d'un métier, d'une fonction à l'occasion d'un stage ou d'un contrat de travail, d'un job d'été, d'activités extra professionnelles..

Cette expérience se traduit en termes de compétences, c'est-à-dire que vous êtes en capacité de faire. Ces savoir-faire ou compétences s'expriment par des verbes d'action. « *Je suis capable de...* ».
- Toutes les aptitudes ou les qualités nécessaires pour l'exercice d'un emploi, comportements, façons d'être... « *Je suis...* ».

Comprenez l'intérêt d'un entretien d'embauche

■ Mettez-vous à la place du recruteur

- Si le recruteur vous reçoit en entretien, c'est que votre candidature peut l'intéresser : vous avez franchi les premières étapes.
Il cherchera donc, au cours de l'entretien, à vérifier si votre candidature correspond à ce qu'il avait imaginé de vous.
- Le recruteur est inquiet. S'il se trompe dans sa décision d'embauche, cela peut créer des problèmes dans l'entreprise, ou lui créer des difficultés vis-à-vis des autres décideurs de l'entreprise.
Il cherchera donc aussi à vérifier si votre personnalité s'intégrera bien à l'esprit de l'entreprise, au service dans lequel vous devez travailler, et si vous travaillerez harmonieusement avec vos collègues et supérieurs.
- D'autre part, n'oubliez pas que vous n'êtes sans doute pas le seul candidat (surtout si vous avez répondu à une annonce). Le recruteur va donc chercher à éliminer certains postulants pour retenir celui qui lui semble le mieux correspondre à la personne qu'il cherche.
Certains candidats, qui ont les compétences pour occuper le poste, ne sont pas retenus parce qu'ils n'ont pas su convaincre et rassurer l'employeur.
- Enfin, le recruteur doit embaucher le candidat qui lui convient : il devra donc se mettre d'accord avec lui sur les conditions de l'embauche.

■ Vos objectifs au cours de l'entretien

- L'employeur cherchera, au cours de l'entretien, à vérifier si votre candidature correspond à ce qu'il avait imaginé de vous.

...❖ **ET VOUS, QUE DEVREZ-VOUS CHERCHER À VÉRIFIER ?**

- Le recruteur va chercher à éliminer certains candidats pour retenir celui qui lui semble le mieux correspondre à ce qu'il cherche.

...❖ **ET VOUS, QUE DEVREZ-VOUS FAIRE ?**

- Enfin, le recruteur doit embaucher le candidat qui lui convient : il devra donc se mettre d'accord avec lui sur les conditions de l'embauche.

...❖ **ET VOUS, SUR QUOI DEVREZ-VOUS VOUS METTRE D'ACCORD AVEC LUI ?**

Les différents types d'entretien

■ L'entretien est un moyen privilégié pour apprécier le candidat

Il en existe diverses formes :

■ L'entretien en tête-à-tête

- Le premier entretien sert à faire connaissance et à éliminer des candidats.
- Le second sert à confirmer et à décider de l'embauche.
- Vous pouvez rencontrer différents responsables dans des entretiens successifs.
- Il est indispensable pour vous d'identifier la fonction et l'objectif de chaque interlocuteur. Par exemple, le responsable du personnel, puis le chef de service.

■ L'entretien face à un jury

- Vous êtes seul face à 3 ou 4 personnes.
- Les différentes personnes échangent leurs appréciations sur vous, en fin d'entretien.
- Dans ce type d'entretien, répondez au fur et à mesure à chaque personne qui vous pose une question.

■ L'entretien collectif

- Le recruteur peut rassembler plusieurs candidats à un même poste. Ils ont un sujet à débattre. Il va tenter de découvrir la personnalité de chacun.
- Ce type d'entretien est toujours suivi, pour ceux qui ont réussi cette étape, d'un entretien en tête-à-tête ou face à un jury, voire de tests.

■ En conclusion

- Selon le type de poste, selon la taille de l'entreprise, le recrutement peut prendre diverses formes : il est important de se préparer à toutes les situations.
- N'hésitez pas à vous renseigner sur le poste et l'entreprise.
- Préparez vos arguments.

Les différentes phases de l'entretien

■ L'accueil :

donner une première image de soi.

- Cette phase est essentielle. Ne la négligez pas.
Même si elle est très brève, c'est au cours de cette phase que vous donnez la « première impression » de vous-même.
- Généralement, les 30 premières secondes reposent sur des éléments visuels (votre allure, votre aspect, votre habillement, le ton de votre voix, la politesse).
Pensez à donner une image de vous qui soit positive, qui vous ressemble.
N'oubliez pas que « vous n'aurez jamais une deuxième chance de faire une bonne première impression » (David Swansson).
- Cette « première impression » va influencer la suite de l'entretien.

■ Le corps de l'entretien :

échanger des informations, convaincre, négocier.

- Il s'agit d'une prise de connaissance mutuelle, c'est donc bien une phase d'échange.
- Vous avez besoin de recueillir des informations, de vérifier ou compléter celles que vous avez déjà sur le contenu du poste, l'entreprise, les responsabilités, les possibilités d'évolution, l'organisation, la hiérarchie, l'activité, le salaire.
En posant des questions, vous montrez votre intérêt pour le poste, cela permet de vous en faire une idée précise et de savoir s'il vous convient.
- L'employeur a besoin de mieux vous connaître : en vous posant des questions, il va chercher à apprécier vos compétences, vos motivations, votre personnalité.
- L'employeur a besoin d'être rassuré et de découvrir le candidat le mieux adapté.
Ecoutez attentivement. Soyez pertinent dans vos réponses : mettez en valeur les points forts qui correspondent aux besoins du poste à pourvoir.
Mettez l'énergie nécessaire pour convaincre votre interlocuteur.
- Soyez prêt à négocier sur le salaire et les conditions de travail.
Si l'employeur n'en parle pas, prenez l'initiative, mais en fin d'entretien seulement.

■ La conclusion :

laisser une ouverture.

- Il est indispensable de savoir quelle suite sera réservée à cet entretien (délai de réponse, deuxième convocation...).
- Qui reprend contact (l'employeur ou vous ?).
Par téléphone ou par courrier ?
Dans quel délai un autre entretien est-il envisagé, par exemple, avec le responsable de service ?

Exemples d'entretiens bien menés

En pratique

Repérez les questions, les arguments, les étapes de l'entretien, notez vos remarques et discutez-en avec le conseiller.

■ Laurent Parmier est réceptionniste en établissement hôtelier.

Laurent « Bonjour Monsieur, je suis Laurent Parmier.

Employeur *Bonjour, asseyez-vous. Vous venez pour la place, c'est ça ?*

Laurent Oui, pour la place de réceptionniste.

E *Bien, quelles sont vos références ? Parlez-moi de votre expérience.*

Laurent J'ai passé un brevet de technicien du tourisme, puis j'ai fait un stage pratique de 6 mois à la réception de l'hôtel Ova.

E *C'est peu !*

Laurent Mais, Monsieur, j'ai eu la chance pendant ce stage d'être encadré par quelqu'un qui m'a appris tous les aspects du métier : le standard, la main courante, les notes de frais, les réservations...

E *Je vois... Moi, il me faut quelqu'un sur qui je puisse compter, quelqu'un de disponible... Vous êtes marié, vous avez des enfants ?*

Laurent Non, Monsieur, pas encore. De toutes les façons, j'ai choisi ce métier en connaissance de cause. J'en connais les horaires, les conditions particulières.

Travailler le soir ou le week-end ne me dérange pas !

Mais puis-je vous demander si nous serions plusieurs à nous relayer sur ce poste ?

E *Oui, deux, ma femme et la personne que je vais embaucher.*

Connaissez-vous des langues étrangères ?

Laurent Je parle couramment l'anglais et j'ai de bonnes notions d'allemand.

J'ai fait plusieurs séjours dans ces pays, dans le cadre d'échanges scolaires, en tout six mois à Londres et deux mois à Hambourg.

Mais surtout grâce à l'anglais, je me suis aperçu qu'on arrive à se comprendre avec les clients du monde entier !

A l'hôtel Ova il y avait beaucoup de Japonais et de sud-américains. S'il vous plaît, quel type de clientèle recevez-vous ici ?

E *C'est mélangé, des touristes, mais aussi des hommes d'affaires.*

Vous me paraissez bien jeune, mais j'ai l'impression que vous aimez bien le métier.

Vous avez le contact facile, mais attention, il faut savoir être ferme !

Mon employé est souffrant, il faut que je le remplace, ce serait pour une durée de deux mois. Après, je ne sais pas s'il pourra reprendre le travail.

Laurent Ce n'est pas un inconvénient : votre hôtel est de bonne renommée, ce serait une bonne expérience pour moi. De plus, j'habite à proximité.

Et puis, à propos de la fermeté, je peux vous dire, à l'hôtel Ova, j'ai déjà eu à me débarrasser de clients indésirables... en douceur, bien sûr.

Monsieur Lesko pourra vous le confirmer.

E *Bien, on pourrait envisager un essai. Etes-vous d'accord pour commencer demain ?*

Pour 8 jours, au tarif syndical...

Laurent D'accord, à quelle heure dois-je me présenter ?

E *Je vous attends à 13 heures demain.*

Laurent Bien, vous pouvez compter sur moi. Au revoir, Monsieur, à demain 13 heures.

E *Au revoir. »*

Exemples d'entretiens bien menés (suite)

■ Mireille Durand, secrétaire commerciale, est reçue en entretien par Monsieur Jeannot, attaché de direction à la société Burotec.

Employeur « Bonjour Madame, vous êtes...? »

Mireille Bonjour Monsieur, je suis Mireille Durand. Vous m'avez demandé de venir suite à la lettre que je vous ai envoyée pour le poste de secrétaire commerciale.

E *En effet, asseyez-vous. Avant tout, dites-moi, est-ce que Pôle emploi vous a parlé du salaire ?*

Mireille Oui, ils m'ont parlé de 1295 euros brut sur 13 mois plus les tickets-restaurant.

E *Et vous êtes d'accord ?*

Mireille A priori oui, mais je souhaiterais en savoir plus sur le poste à pourvoir et sur l'entreprise.

E *Justement, que connaissez-vous de notre entreprise ?*

Mireille Pôle emploi m'a dit que vous étiez revendeur de mobilier et de fournitures de bureau. J'ai consulté le Kompass où j'ai appris que vous existiez depuis 10 ans, que vous avez une filiale en Italie, et que vous avez un effectif d'environ 60 personnes.

E *Ah ! Vous êtes la première candidate à être aussi bien informée. Effectivement, actuellement nous sommes 56 personnes. En ce qui concerne la personne recherchée, elle travaillera dans le service commercial qui compte 20 personnes dont 3 secrétaires.*

Mireille Vous dites commercial, est-ce que ça veut dire fournisseurs, clients, travail en relation avec les agents commerciaux ?

Qu'est-ce que j'aurai exactement à faire ? Parce que justement, comme vous l'avez vu dans mon C.V., je connais ce secteur !

E *Pour nous, il s'agit essentiellement de suivi administratif ; il y a pas mal de saisie informatique et de courrier sur traitement de texte. Que savez-vous faire ?*

Mireille Dans mon dernier emploi, j'ai participé à toute l'informatisation du service, il a fallu rentrer un fichier de 2000 clients et 30 fournisseurs, ce qui représentait 10000 références environ.

E *Votre expérience me paraît intéressante et correspond à nos besoins... Mais j'ai quand même une question à vous poser : comment se fait-il qu'avec cette expérience vous n'avez pas encore trouvé de travail ?*

Mireille Vous savez, j'ai été licenciée après 10 ans de maison : cela m'a fait un choc, et en fait, je ne me suis remise à rechercher du travail que depuis 5 mois, après avoir suivi un stage de perfectionnement en traitement de texte.

E *Bien. Avez-vous d'autres expériences professionnelles ?*

Mireille Euh oui, j'ai travaillé comme sténodactylo avant la naissance de mon premier enfant. Je me suis remise à travailler quand le dernier a eu 7 ans.

E *Une chose encore, je vois que vous habitez Nanterre.*

Mireille J'ai mis 45 minutes pour venir ici ce matin ; c'est bien desservi par les transports en commun.

E *Bien, est-ce que ce poste vous intéresse ? De mon côté vous me paraissez convenir... Que l'on soit bien d'accord : il s'agit d'un poste où vous aurez à gérer une partie du fichier articles clients-fournisseurs : saisie, suivi, relance téléphonique, courrier. Vous serez responsable seule d'un portefeuille de 700 clients. Le salaire est de 1295 euros.*

Mireille Compte tenu de ce que vous venez de me dire, est-ce que l'on pourrait reparler du salaire ?

E *De toutes manières, il faut que vous rencontriez M. Parot, notre P.D.G., à qui je soumetts les candidatures que je retiens. C'est avec lui que vous discuterez de tout cela.*

Mireille Combien de candidatures avez-vous retenues ?

E *Pour l'instant vous êtes la troisième, il me reste deux personnes à recevoir, mais vous me paraissez en bonne place.*

Mireille Quand Monsieur Parot me recevra-t-il ?

E *Je vous donne rendez-vous : demain à 10 heures, cela vous conviendrait-il ? Le poste est à pourvoir dès lundi.*

Mireille Oui, je suis d'accord pour 10 heures demain. Merci de m'avoir reçue, à demain, au revoir. »

Conclusion

Mireille Durand a rencontré Monsieur Parot.

Il a été intéressé par son dynamisme et son esprit d'initiative dans son dernier emploi.

Elle a pu négocier son salaire ; elle commence lundi.

Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche

■ Illustrez vos points forts et construisez vos arguments

- Avez-vous identifié vos savoir-faire et vos qualités ?

En pratique

Citez des actions professionnelles ou extra professionnelles dans le tableau ci-dessous.

- Pour vous aider, pensez aux différentes tâches/activités réussies que vous réalisez dans une journée de travail.
- Vous pouvez aussi vous reporter à la liste des verbes p. 16 et p. 17 et choisir ceux qui correspondent à vos savoir-faire.

Je fais et je réussis	Quoi ?
<i>Assurer : J'ai assuré</i>	<i>Le service</i>
<i>Étiqueter et mettre en rayon : j'ai étiqueté et mis en rayon</i>	<i>Des produits</i>
<i>Souder : J'ai soudé</i>	<i>Des ensembles métalliques</i>
<i>Saisir : J'ai saisi</i>	<i>Des documents sur informatiques</i>

Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche (suite)

Liste des verbes d'actions

- Accueillir
- Acheter
- Activer
- Actualiser
- Adapter
- Administrer
- Aider
- Ajuster
- Améliorer
- Aménager
- Analyser
- Animer
- Appliquer
- Apprendre
- Arbitrer
- Assembler
- Augmenter
- Automatiser
- Bâtir
- Bricoler
- Calculer
- Calibrer
- Changer
- Chercher
- Choisir
- Classer
- Codifier
- Collecter
- Commander
- Commercialiser
- Communiquer
- Comparer
- Composer
- Compter
- Concevoir
- Conclure
- Conduire
- Confectionner
- Conseiller
- Consolider
- Construire
- Contrôler
- Convaincre
- Coopérer
- Coordonner
- Copier
- Corriger
- Couper
- Créer
- Cuisiner
- Cultiver
- Danser
- Décider
- Décorer
- Découvrir
- Décrire
- Défendre
- Définir
- Déléguer
- Démonter
- Démontrer
- Dépanner
- Développer
- Dessiner
- Déterminer
- Dialoguer
- Diriger
- Distraire
- Distribuer
- Diversifier
- Dynamiser
- Écouter
- Écrire
- Éditer
- Éduquer
- Élaborer
- Élever
- Emballer
- Embaucher
- Enquêter
- Enregistrer
- Enseigner
- Entraîner
- Entretenir
- Équilibrer
- Estimer
- Établir
- Étendre
- Étudier
- Évaluer
- Examiner
- Exécuter
- Expédier
- Expérimenter
- Expliquer
- Exploiter
- Explorer
- Exporter
- Exprimer
- Extraire
- Expertiser
- Fabriquer
- Façonner
- Faire participer
- Financer
- Former
- Gérer
- Gouverner
- Grouper
- Guider
- Harmoniser
- Imaginer
- Implanter
- Importer
- Imposer
- Improviser

- Inciter
- Influencer
- Informer
- Innover
- Inspecter
- Installer
- Instruire
- Intégrer
- Intéresser
- Interpréter
- Interviewer
- Inventer
- Inventorier
- Investir
- Jouer
- Juger
- Lancer
- Lire
- Livrer
- Maîtriser
- Manipuler
- Manœuvrer
- Manutentionner
- Marchander
- Mesurer
- Mettre en œuvre
- Mettre en place
- Mettre au point
- Mobiliser
- Moderniser
- Modifier
- Monter
- Montrer
- Motiver
- Négocier
- Nettoyer
- Obéir
- Observer
- Obtenir
- Ordonner
- Organiser
- Orienter
- Parler
- Partager
- Participer
- Peindre
- Persuader
- Photographier
- Piloter
- Planifier
- Porter
- Préparer
- Présenter
- Présider
- Prévoir
- Produire
- Programmer
- Projeter
- Promouvoir
- Proposer
- Prospecter
- Raconter
- Ranger
- Rassembler
- Rationaliser
- Réaliser
- Rechercher
- Reconstituer
- Recruter
- Rectifier
- Rédiger
- Redresser
- Réduire
- Réfléchir
- Régler
- Rencontrer
- Renseigner
- Rentabiliser
- Réparer
- Répartir
- Représenter
- Reproduire
- Résoudre
- Restructurer
- Résumer
- Réunir
- Réviser
- Sculpter
- Sélectionner
- Servir
- Soigner
- Solliciter
- Stimuler
- Stocker
- Structurer
- Suggérer
- Superviser
- Surveiller
- Synthétiser
- Systématiser
- Tester
- Traduire
- Traiter
- Transformer
- Transporter
- Trier
- Trouver
- Usiner
- Utiliser
- Vendre
- Vérifier
- Visiter
- Voyager

Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche (suite)

Vos atouts sont ils valorisés ?

■ Reprenez vos phrases et enrichissez-les en vous posant les questions suivantes

Qui ? Avec qui, sous la responsabilité de qui, en entretenant quelle relation ?

Exemples : « dans une équipe de 10 personnes que je dirigeais... »

« au sein d'une équipe de 6 personnes... »

« avec 2 amis, qui sont devenus mes associés... »

Où ? Dans quelle entreprise, dans quel service, dans quel lieu ?

Quand ? En quelle année, à quel moment, de façon régulière ou pas ?

Comment ? Avec quels matériels, outils, normes, procédures, méthodes ?

Combien ?

- Quantité (personnes, objets, chiffres d'affaires...)
- Temps (durée, périodicité...)
- Coût

Pourquoi ? Circonstances, but de l'action.

Résultats : qu'ai-je apporté à l'entreprise, quelle a été ma contribution aux résultats obtenus ?

Si je n'avais pas été là, qu'est-ce qui n'aurait pas été réalisé ?

Exemples : « le système de circulation de l'information que j'ai mis en place fonctionne toujours 3 ans après ».

« mes recommandations étaient suivies dans 80 % des cas ».

■ Donnez des chiffres chaque fois que c'est possible

Ils donnent du « poids » aux actions réalisées (taille du service, nombre de commandes, nombre d'appels journaliers, etc.)

Exemple : « je gérais le carnet de rendez-vous du PDG d'une entreprise de 300 personnes ».

En pratique

Reprenez la liste précédente de vos tâches/activités et enrichissez de précisions, de résultats, de chiffres.

Je fais et je réussis	Quoi ?	Qui, où, quand, comment, combien, pourquoi...	Résultat
J'ai assuré	Le service	Pendant 5 ans un restaurant routier qui faisait 100 couverts entre midi et deux heures.	La clientèle appréciait d'être servie rapidement, la bonne humeur et le fait que je connaissais les goûts des habitués.

Les arguments que vous avez construits permettent ils de **dégager et mettre en valeur vos qualités** ?

- Nous vous proposons de faire une vérification des arguments que vous avez construits. Vous pouvez ainsi vous assurer que vous mettez bien en valeur vos qualités.

Reprenons l'argument du serveur :

« Pendant 5 ans, j'ai assuré le service dans un restaurant routier qui faisait 100 couverts entre midi et deux heures. La clientèle appréciait ma rapidité, ma bonne humeur et le fait que je connaisse les goûts des habitués ».

- Cette personne exprime des qualités :
 - rapidité
 - mémoire
 - aptitude relationnelle
- Vérifier que vos arguments font bien ressortir les qualités que vous voulez montrer.

En pratique

Reprenez votre liste d'arguments et cherchez les qualités qui s'y rattachent.

« Je ➔ Cela prouve des qualités de »

Vous pouvez vous aider de la liste des qualités en p. XXXX.

Je fais et je réussis	Quoi ?	Qui, où, quand, comment, combien, pourquoi...	Résultat	Cela prouve des qualités de :
<i>J'ai assuré</i>	<i>Le service</i>	<i>Pendant 5 ans un restaurant routier qui faisait 100 couverts entre midi et deux heures.</i>	<i>La clientèle appréciait d'être servie rapidement, la bonne humeur et le fait que je connaissais les goûts des habitués.</i>	<i>Rapidité Bonne humeur convivial Bonne mémoire organisé</i>

En conclusion

- Citer un savoir-faire sans préciser le contexte et les résultats n'est pas suffisant.
- Le résultat doit être positif. Le négatif ne se vend pas !
- Donner un élément de personnalité ou de motivation sans l'illustrer pas des faits n'est pas suffisant non plus.

Ce qui est important, c'est de valoriser vos expériences réussies antérieures en apportant les preuves de vos compétences et de vos qualités.

Procédez par étapes pour construire votre entretien d'embauche (suite)

Liste des qualités

Relationnel

- | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Aimable | <input type="checkbox"/> Amical | <input type="checkbox"/> Conciliant | <input type="checkbox"/> Compétent |
| <input type="checkbox"/> Sympathique | <input type="checkbox"/> Coopératif | <input type="checkbox"/> Courtois | <input type="checkbox"/> Serviable |
| <input type="checkbox"/> Diplomate | <input type="checkbox"/> Agréable | <input type="checkbox"/> Sociable | <input type="checkbox"/> Bienveillant |
| <input type="checkbox"/> Affable | <input type="checkbox"/> Dévoué | <input type="checkbox"/> Accessible | <input type="checkbox"/> Plaisant |
| <input type="checkbox"/> Discret | <input type="checkbox"/> Ouvert | <input type="checkbox"/> Accommodant | <input type="checkbox"/> Élégant |
| <input type="checkbox"/> Prévenant | <input type="checkbox"/> Arrangeant | <input type="checkbox"/> Respecté | <input type="checkbox"/> Collaborateur |
| <input type="checkbox"/> Délicat | <input type="checkbox"/> Fiable | <input type="checkbox"/> Chaleureux | <input type="checkbox"/> Apprécié |

Attitude

- | | | | |
|--|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tolérant | <input type="checkbox"/> Méthodique | <input type="checkbox"/> Calme | <input type="checkbox"/> Sensible |
| <input type="checkbox"/> Sensé | <input type="checkbox"/> Confiant | <input type="checkbox"/> Conscientieux | <input type="checkbox"/> Sincère |
| <input type="checkbox"/> Fiable | <input type="checkbox"/> Réaliste | <input type="checkbox"/> Juste | <input type="checkbox"/> Stable |
| <input type="checkbox"/> Franc | <input type="checkbox"/> Honnête | <input type="checkbox"/> Intègre | <input type="checkbox"/> Gai |
| <input type="checkbox"/> Objectif | <input type="checkbox"/> Impartial | <input type="checkbox"/> Positif | <input type="checkbox"/> Prévenant |
| <input type="checkbox"/> Professionnel | <input type="checkbox"/> Responsable | <input type="checkbox"/> Spirituel | <input type="checkbox"/> Loyal |

Enthousiasme / dynamisme

- | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ambitieux | <input type="checkbox"/> Agressif | <input type="checkbox"/> Autoritaire | <input type="checkbox"/> Combatif |
| <input type="checkbox"/> Diligent | <input type="checkbox"/> Dynamique | <input type="checkbox"/> Ardent | <input type="checkbox"/> Énergique |
| <input type="checkbox"/> Hardi | <input type="checkbox"/> Audacieux | <input type="checkbox"/> Enthousiaste | <input type="checkbox"/> Entreprenant |
| <input type="checkbox"/> Persévérant | <input type="checkbox"/> Fougueux | <input type="checkbox"/> Assidu | <input type="checkbox"/> Meneur |
| <input type="checkbox"/> Ponctuel | <input type="checkbox"/> Motivé | <input type="checkbox"/> Optimiste | <input type="checkbox"/> Positif |

Souplesse / débrouillardise

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Souple | <input type="checkbox"/> Contemporain | <input type="checkbox"/> Actuel | <input type="checkbox"/> Autonome |
| <input type="checkbox"/> Flexible | <input type="checkbox"/> Inspiré | <input type="checkbox"/> Proactif | <input type="checkbox"/> Innovateur |
| <input type="checkbox"/> Polyvalent | <input type="checkbox"/> Créatif | <input type="checkbox"/> Ingénieux | <input type="checkbox"/> Ouvert aux idées nouvelles |

■ Après avoir obtenu un rendez-vous pour un entretien

- Reprenez votre banque de données « d'arguments ».
- Prenez connaissance des questions les plus fréquemment posées par les employeurs en entretien. Préparez vos arguments pour y répondre.
- Prenez connaissance des objections les plus fréquemment rencontrées en entretien et des moyens de les surmonter. Préparez vos arguments.
- Prévoyez comment aborder la question du salaire et des conditions de travail. Préparez vos arguments.

En pratique

Notez tous les éléments dont vous allez avoir besoin

- Les informations dont vous disposez sur l'entreprise et sur le poste
- Ce que vous avez besoin de savoir ou de vérifier
- Les questions que vous allez poser



Les questions les plus fréquemment posées en entretien

■ Sur le passé

- Quelle est votre formation ?
- Quel est votre niveau d'études ?
- Dans quelles matières étiez-vous le meilleur ? Pourquoi ?
- Avez-vous gagné de l'argent pendant vos études ? Comment ?
- Avez-vous participé à des activités extra-scolaires ? Lesquelles ?
- Pensez-vous avoir fait les études dont vous vous sentiez le plus capable ?
- Si vous deviez recommencer des études, referiez-vous les mêmes, ou que feriez-vous ?
- Avez-vous suivi des stages de formation ?
- Quels métiers ont exercé vos parents ?
- Comment passiez-vous vos vacances ?
- Que faisiez-vous à la maison étant enfant ?

■ Sur le présent

- Êtes-vous libre immédiatement ?
- Acceptez-vous de vous déplacer fréquemment ?
- Acceptez-vous de déménager pour ce poste ?
- Quelle est votre situation de famille ?
- Que font votre conjoint et vos enfants ?
- Quel âge avez-vous ?
- Depuis combien de temps recherchez-vous du travail ?
- Avez-vous contacté d'autres entreprises ?
- Avez-vous d'autres propositions ?
- Comment avez-vous organisé votre recherche d'emploi ?
- Avez-vous parlé à votre conjoint de votre candidature ? Qu'en pense-t-il ?
- Avez-vous des projets pour vos enfants ? Lesquels ?
- Combien désirez-vous gagner ?
- Quel était votre précédent salaire ?

■ Sur le futur

- Quel est votre objectif professionnel ?
- Où vous voyez-vous dans 5 ans ?
- Que voulez-vous devenir dans notre entreprise ?
- Quels sont vos objectifs à court, moyen, long terme ?
- Combien espérez-vous gagner à 30, 40, 50 ans ?
- Quel est votre plan de carrière ?

■ Sur l'entreprise

- Pourquoi voulez-vous travailler dans notre entreprise ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Pourquoi souhaitez-vous travailler dans une grande (ou une petite) entreprise ?
- Qu'est-ce que vous pensez pouvoir nous apporter ?
- Pourquoi et comment pensez-vous participer au développement de notre société ?

■ Sur le poste

- Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ?
- Pourquoi pensez-vous vous plaire dans ce genre d'emploi ?
- Comment imaginez-vous le poste que nous proposons ?
- Quels peuvent être les désavantages de ce poste ?
- Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?
- Êtes-vous fait pour ce poste ?
- Si vous étiez totalement libre de choisir votre emploi, quel est celui que vous souhaiteriez occuper dans notre société ?

■ Sur l'expérience

- Qu'avez-vous principalement apporté à votre précédente entreprise ?
- Quelles fonctions avez-vous occupées ?
- Parmi tout ce que vous avez fait, qu'avez-vous le mieux réussi ?
- Qu'avez-vous le plus aimé ? Pourquoi ?
- Parlez-moi de votre expérience professionnelle.
- Parlez-moi de vos anciens employeurs.
- Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ?

■ Sur les aptitudes

- Dans quel domaine vous sentez-vous le plus compétent ?
- Expliquez-moi pourquoi c'est vous que je devrais choisir ?
- Quelles sont, parmi vos aptitudes et expériences, celles qui vous font penser que vous réussirez dans ce poste ?
- Parlez-vous des langues étrangères ?
- Avez-vous déjà dirigé une équipe ?

■ Sur la personnalité

- Quels sont vos loisirs ?
- Quel domaine vous attire le plus ?
- Préférez-vous travailler seul ou en équipe ?
- Comment vous insérez-vous dans une équipe ?
- Comment vous entendiez-vous avec vos camarades d'école ?
- Comment vous jugez-vous ?
- Quels sont vos qualités et vos défauts ?
- Parlez-moi de vous !
- Décrivez-vous !
- Comment acceptez-vous la hiérarchie ?
- Aimez-vous les responsabilités ?

- Quelles ont été vos plus grandes responsabilités ?
- Quelles expériences ont le plus contribué à la formation de votre personnalité ?
- Quelles ont été vos plus grandes difficultés ?
- Quel est votre style de travail ?
- Comment organisez-vous votre travail ?
- Quel type de patron aimeriez-vous avoir ?
- Aimez-vous les travaux routiniers ?
- Admettez-vous les gens qui n'ont pas les mêmes intérêts ni la même formation que vous ?
- Allez-vous jusqu'au bout de ce que vous commencez ?
- Citez-moi une ou deux expériences ou occasions dans lesquelles vous avez fait preuve d'initiative (de dynamisme, de persuasion...) !

En pratique

A partir de cette liste, notez les questions qui peuvent vous être posées pendant l'entretien par rapport au poste ou à votre candidature. Puis, préparez vos arguments pour répondre à chaque question.

Les objections rencontrées en entretien

- Vous changez de fonction.
- Vous avez eu beaucoup d'employeurs.
- Vous n'avez eu qu'un seul employeur.
- Vous venez d'un autre secteur.
- Vous êtes trop spécialisé.
- Vous êtes autodidacte.
- Vous êtes trop âgé.
- Vous êtes une femme.
- Vous êtes un homme.
- Vous revenez de l'étranger.
- Vous êtes de nationalité étrangère.
- Vous avez travaillé dans une petite entreprise.
- Vous êtes sans emploi depuis longtemps.
- Vous êtes jeune sans expérience.
- Vous avez été licencié.
- Vous habitez trop loin.

Comment répondre aux objections ?

■ 4 principes

- 1 Ne cherchez pas à répondre globalement aux objections : reprenez-les pour savoir précisément ce que le recruteur a en tête.

Par exemple : « Pouvez-vous m'en dire plus...? » ou « Qu'est-ce qui vous gêne exactement dans le fait de...? » ou « En quoi cela constitue-t-il un handicap pour ce poste...? ».

Vous répondrez plus facilement à chacun des éléments qu'il développera dans sa réponse.

- 2 Cherchez systématiquement les « qualités de vos défauts ».

Dans plusieurs situations, vous pouvez trouver du positif aux difficultés que vous rencontrez.

Par exemple : vous êtes jeune et sans expérience... mais vous avez soif d'apprendre et vous vous adaptez plus facilement que quelqu'un qui a des habitudes...

- 3 Ne mettez pas vos difficultés en avant : dans bon nombre de cas, les handicaps sont plus dans la tête du candidat que dans celle du recruteur.

Dans ce cas, c'est souvent l'attitude du candidat qui suscite les questions du recruteur.

- 4 Les objections servent souvent au recruteur à tester les réactions du candidat et sa motivation.

N'oubliez pas : s'il vous reçoit en entretien, c'est en général que vous avez passé les premiers « barrages » et que votre candidature l'intéresse.

En pratique

- **Prévoyez les objections que vous pouvez rencontrer en entretien par rapport à votre profil :**
 - Qu'est-ce qui vous différencie des autres candidats qui postulent à des emplois similaires ?
 - Quelles objections avez-vous déjà rencontrées ?
- **Préparez vos arguments pour répondre à ces objections :**
 - Comment pouvez-vous compenser vos difficultés ?
 - En quoi vos différences peuvent-elles se révéler être des atouts ?
 - Quelles raisons peuvent réellement gêner le recruteur ?
 - Quels arguments pouvez-vous utiliser pour le convaincre ?

Que pouvez-vous négocier ?

■ L'entretien est aussi un moment de négociation, donc de compromis.

■ Deux erreurs à éviter :

- Accepter n'importe quoi... et avoir envie de démissionner dès le 1^{er} mois.
- Être trop exigeant... et rester longtemps sans proposition d'embauche.
Pour cela, vous devez avoir clairement en tête ce que vous êtes prêt à accepter et ce que vous refusez absolument.

Vous devez vérifier que vos exigences sont réalistes par rapport au marché.

Pour le salaire, pensez à prendre en compte non seulement la rémunération mensuelle : salaire brut, sur combien de mois (12 ou 13 ?), mais aussi les avantages complémentaires (primes, tickets-restaurant...), les possibilités d'évolution, de promotion et de formation, le niveau de responsabilité, etc.

N'abordez la négociation qu'à la fin de l'entretien : quand vous aurez intéressé le recruteur par vos compétences et votre personnalité et quand vous serez sûr d'être vous-même intéressé par l'entreprise et le poste.

■ Préparez vos arguments pour négocier :

- Quel est le salaire minimum que vous acceptez (au-dessous duquel vous refuserez la proposition, quel que soit l'intérêt du poste) ?
- Salaire brut* mensuel :
- Salaire annuel (x 12) :
- Salaire mensuel si 13^e mois (x 13) :
- Quel est le salaire moyen que vous voulez demander ?
- Votre précédent salaire :
- Le salaire moyen pratiqué en général sur ce poste :
- Quels sont vos atouts pour négocier un salaire plus élevé que celui pratiqué habituellement ?
- Quelles sont vos exigences par rapport au contenu du poste et aux responsabilités ?
- Quelles sont vos autres exigences par rapport aux conditions de travail ?
- Sur quoi ne ferez-vous pas de compromis ?
- Quels sont vos arguments pour négocier ces exigences ?

* Attention : l'employeur parle toujours en salaire brut, le candidat pense salaire net. Pensez à vous baser sur le salaire brut.

Se préparer à l'entretien d'embauche c'est aussi anticiper des épreuves de sélection

En pratique

Demander conseil à l'animateur : si vous n'êtes pas concerné par les épreuves de sélection allez directement à la page 44.

■ Souvent, l'entretien n'est pas le seul outil de sélection

En plus de l'entretien, vous pouvez rencontrer d'autres épreuves (tests, questionnaires, mises en situation, etc.).

Vous avez tout à gagner à vous renseigner au préalable sur le type d'épreuve que vous risquez de rencontrer.

- La loi du 31 décembre 1992 prévoit que « le candidat à un emploi est expressément informé, préalablement à leur mise en œuvre, des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à son égard ». Vous pouvez donc légitimement poser la question, par exemple au moment de la prise de rendez-vous.

Bien sûr, faites-le sans agressivité, et sans tomber dans la menace du recours à la loi !

- Enfin, même si vous pouvez toujours rencontrer des situations imprévues, avec un peu d'habitude, vous pouvez souvent prévoir le type d'épreuve que vous risquez de rencontrer.
- Les épreuves de sélection sont généralement utilisées après l'entretien mais elles peuvent aussi être utilisées en amont de celui-ci.

■ Mettez vous à la place du recruteur et comprenez pourquoi les entreprises s'en servent

■ Les épreuves de sélection sont des outils d'aide à la décision.

Un recrutement est une opération difficile. Le recruteur est confronté à deux problèmes :

- trier rapidement parmi un nombre important de candidatures,
- choisir le candidat le mieux adapté au poste à pourvoir.

L'entretien est un moyen privilégié pour faire connaissance en peu de temps avec le candidat. Mais l'entretien se fonde sur des déclarations du candidat et sur des impressions plus ou moins subjectives du recruteur.

Par ailleurs, l'entretien peut difficilement permettre d'évaluer de façon approfondie les compétences, les qualités et les comportements d'une personne, tout ceci en trois quart d'heure (parfois moins).

Se préparer à l'entretien d'embauche c'est aussi anticiper des épreuves de sélection (suite)

Or, un recrutement est une décision importante : c'est un peu comme une « greffe ». Il faut minimiser les risques de « rejet » : au-delà de ses compétences, la personne s'intégrera-t-elle à l'entreprise, à son état d'esprit, à ses habitudes, à ses autres salariés ? Le recruteur cherchera donc à minimiser les risques d'erreur et à se rassurer en utilisant diverses épreuves de sélection plus « objectives » que l'entretien.

Ces épreuves de sélection peuvent intervenir à deux moments :

- Avant l'entretien, pour affiner un premier tri (sur CV par exemple) et éviter de recevoir trop de candidats en entretien.
- Après l'entretien, pour préciser ou confirmer des impressions, vérifier des compétences ou des acquis, ou pour apporter des informations complémentaires (*par exemple sur les connaissances, les aptitudes ou les comportements*).



Lisez les conseils qui se rapportent aux différentes situations

- Mieux vaut ne pas découvrir le jour même la nature des épreuves à passer : essayer de vous renseigner au préalable, c'est toujours un plus.
- Un test ne sert pas à vous sanctionner mais à mieux apprécier certaines de vos capacités.
- Vous avez le droit à l'erreur : le recruteur cherche des profils, pas des robots.
- Les exercices de groupe sont généralement prévus pour vérifier à la fois votre savoir-faire et votre comportement par rapport aux autres.
- Prenez soin de prouver vos qualités d'écoute.
- Cherchez à aider les autres, et non à imposer vos idées.
- Défendez vos positions en évitant d'agresser les autres candidats.
- Restez vous-même et ne paniquez pas : la crainte d'échouer risque de vous paralyser.
- Vous préparer peut vous permettre de passer une épreuve dans de meilleures conditions.
- Soyez au meilleur de votre forme : passer une bonne nuit, prenez un bon petit-déjeuner, etc.
- Concentrez-vous : soyez attentif aux consignes et faites-les préciser si nécessaire.
- Les tests ne supportent pas l'indécision : exercez-vous à répondre en temps limité.
- L'important est de bien comprendre les critères de sélection : pour certains postes, des traits de personnalité peuvent avoir autant d'importance que les compétences techniques.
- Un recrutement exige de choisir parmi de nombreuses candidatures : ce n'est pas parce que vous avez échoué à une épreuve de sélection que vous n'avez pas les compétences nécessaires à cet emploi.
- Il n'y a pas de « bonne » ou de « mauvaise » personnalité, mais une certaine correspondance entre un profil de poste et un profil de personnalité.
- Il est risqué de chercher à « bluffer » sur des épreuves de personnalité.
- Refuser de passer un test revient souvent à refuser le poste. Mais vous pouvez demander au recruteur d'expliquer les objectifs du test avant de vous décider.
- Vous êtes en droit de refuser de subir des épreuves qui vous sembleraient porter atteinte à votre personne. Bien sûr, vous ne serez pas recruté, mais auriez-vous eu envie de travailler dans cette entreprise ?
- Lorsqu'il s'agit d'un test, le résultat doit être restitué au candidat.
- Un « mauvais » résultat à une épreuve n'est pas un échec : les épreuves de sélection doivent aussi vous permettre de mieux vous connaître et de mieux adapter vos recherches.

En pratique

Notez les conseils qui vous semblent importants.

Les différents types d'épreuves de sélection

Au-delà de l'entretien, vous pouvez rencontrer diverses formes d'épreuves :

- **Les tests**

- De fonctionnement intellectuel,
- D'aptitude,
- De personnalité (questionnaires et inventaires objectifs, épreuves projectives),
- D'orientation (intérêts, valeurs, motivations, préférences).

- **Les épreuves de connaissances**

- Exercices de culture générale,
- Questionnaires et QCM.

- **Les mises en situation individuelle ou collective**

- Essais professionnels,
- Simulations,
- Test « de la corbeille de courrier » (« in the basket »).

- **Pour un même recrutement, vous pouvez rencontrer plusieurs épreuves.**

- **Elles ne sont pas systématiquement éliminatoires.**

■ Les tests : définition et limites

Les tests permettent d'observer des individus différents (comportements, aptitudes, personnalité, etc.), de les comparer entre eux ou avec des normes de la population présentant les mêmes caractéristiques.

ATTENTION : Aucun test ne prétend donner une image de tous les facteurs de l'intelligence, de toutes les aptitudes, de tous les traits de la personnalité ou de toutes les connaissances. Chaque test appréhende un domaine réduit de sa spécialité.

Ainsi un test doit toujours donner lieu à un questionnement et/ou être suivi d'un entretien.

Il ne faut jamais attendre d'un test qu'il vous dise qui vous êtes.

Il est nécessaire de relativiser les résultats.

Un test ne représente jamais en lui-même toute la procédure de sélection.

Un test n'est pas un simple questionnaire comme il en paraît dans les magazines.

C'est une épreuve qui doit être validée scientifiquement.

■ Les épreuves de connaissance

Elles servent à évaluer des acquis, soit scolaires (français, maths, langues, etc.), soit professionnels (mécanique, comptabilité, informatique, etc.).

Elles peuvent se présenter sous différentes formes :

- exercices,
- questionnaires,
- QCM (questionnaires à choix multiple) où il faut choisir une réponse parmi plusieurs propositions.

Ces épreuves ne sont pas des tests : rarement standardisées, elles ne permettent pas de comparer les résultats à une moyenne de la population.

En revanche, elles permettent de vérifier un niveau d'acquis, en particulier pour suivre un stage. Dans ce cas, elles servent soit à sélectionner les candidats, soit à les positionner pour composer un groupe de niveau homogène.

■ Les mises en situation individuelles ou collectives

Les exercices de mise en situation sont toujours en relation étroite avec la fonction et le poste de travail.

- **Les essais professionnels** se réalisent sur le lieu de travail, en situation réelle, avec les documents, les outils et les machines propres au poste à pourvoir.
- **Les simulations** sont des exercices pratiques destinés à évaluer le comportement d'un individu mis en situation fictive (très proche de celle qu'il aura à connaître dans la réalité) : jeux de rôle, discussion de groupe (débat sur un thème, décision à prendre...).
- Les tests « in the basket » consistent à soumettre au candidat un certain nombre de tâches à traiter en un temps limité. Ces tâches sont le reflet d'une série de problèmes quotidiens de travail (courrier à traiter, décisions à prendre en urgence, notes de synthèse à rédiger, réunion à préparer, etc.). Ils sont souvent suivis d'un entretien pour comprendre ce qui a motivé chaque décision du candidat.

■ Les épreuves à ne pas confondre avec des tests

Un certain nombre d'épreuves de sélection utilisées actuellement, destinées à caractériser la « personnalité », « l'intelligence », etc., n'ont pas été validées scientifiquement et n'offrent pas de garantie théorique et statistique.

Il s'agit par exemple :

- des questionnaires ou « tests de salon » (comme vous pouvez en trouver dans certains magazines grand public),
- de la graphologie,
- de la numérologie,
- de l'astrologie,
- de la morphopsychologie,
- etc.

Procédez par étapes

1. Prenez connaissance des différents types de tests utilisés en sélection

Il est impossible au cours de l'atelier d'examiner l'ensemble des tests existants.

Toutefois, vous trouverez ci-après quelques exemples de tests appartenant aux différentes catégories les plus couramment utilisées lors des sélections.

RÉPÉTONS-LE : les facteurs appréhendés par ces tests sont spécifiques : ils ne concernent pas l'ensemble de l'intelligence, des aptitudes, de la personnalité.

① Les tests de fonctionnement intellectuel

Ces épreuves sont destinées à évaluer un mode de raisonnement.

Elles peuvent se présenter sous forme de dessins, de séries numériques, de phrases, etc.

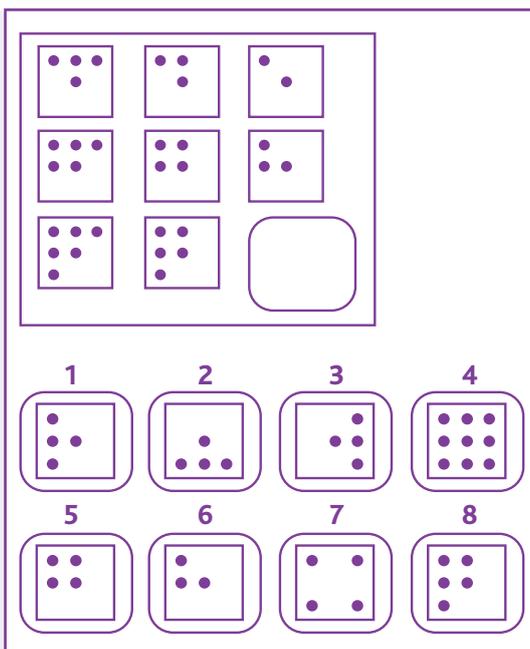
Public concerné :

Personnel administratif et personnel d'encadrement.

■ Raisonnement logique non verbal

Généralement ces tests consistent à trouver la figure manquante dans une série logique.

1^{er} exemple : épreuve SPM (Progressive Matrices standard de Raven).
Éditeur EAP.



Dans le dessin du haut, une partie a été enlevée. Vous devez choisir parmi les 8 morceaux proposés en bas celui qui va remplir l'espace vide pour compléter ce dessin. Dans cet exemple, la bonne réponse est la n° 1.

3^e exemple : test de raisonnement. Éditeur ECPA.

Il s'agit de trouver parmi les 5 réponses proposées (A, B, C, D, E) celle qui vient logiquement compléter la suite de gauche.

1						
2						

La réponse est B pour l'exemple 1 et B pour l'exemple 2.

Raisonnement logique verbal

Ce type d'épreuve dépend davantage du niveau de connaissance scolaire (Français) et culturelle que les tests de logique non-verbaux.

Public concerné :

Les tests de fonctionnement intellectuel peuvent se retrouver dans tout secteur d'activité. Le niveau de difficulté est choisi en fonction des qualifications requises pour le poste à pourvoir.

1^{er} exemple : compréhension de phrases (AFPA)

- A. On a souvent besoin d'un plus petit que soi.
- B. Le succès est difficile à prévoir.
- C. Un grand a parfois recours aux services d'un petit.
- D. Il faut savoir faire taire son orgueil.

Parmi les 4 propositions A-B-C-D, il faut choisir les 2 dont le sens est le plus proche de celui de la 1^e phrase. Ici, il s'agit des réponses A et D.

2^e exemple : puzzle verbal (INETOP-CNAM).

Il s'agit de reconstituer un texte dont les phrases ont été mises dans le désordre.

- A. L'organigramme d'une entreprise est la représentation graphique de la structure interne.
- B. À l'image de la complexification des structures de l'entreprise.
- C. Elle évolue notamment en fonction de la taille de l'entreprise.
- D. Car l'entreprise est un organisme vivant, traversé par des courants d'influence, des rapports de force, des jeux de sympathie qui ont aussi leur rôle.
- E. Aussi précise soit-elle cependant, elle ne rend pas nécessairement compte de la réalité exacte du pouvoir.
- F. De l'entreprise artisanale à l'entreprise multinationale, cette forme de représentation se complique.
- G. Avec le titre, la position, la fonction de chacun de ses membres.

La réponse est : A – G – F – B – C – E – D

Procédez par étapes

1. Prenez connaissance des différents types de tests utilisés en sélection (suite)

2 Les tests d'aptitude

Ces épreuves évaluent simultanément plusieurs aptitudes jugées indispensables au regard du poste à pourvoir.

1^{er} exemple : test de collationnement. Éditeur ECPA.

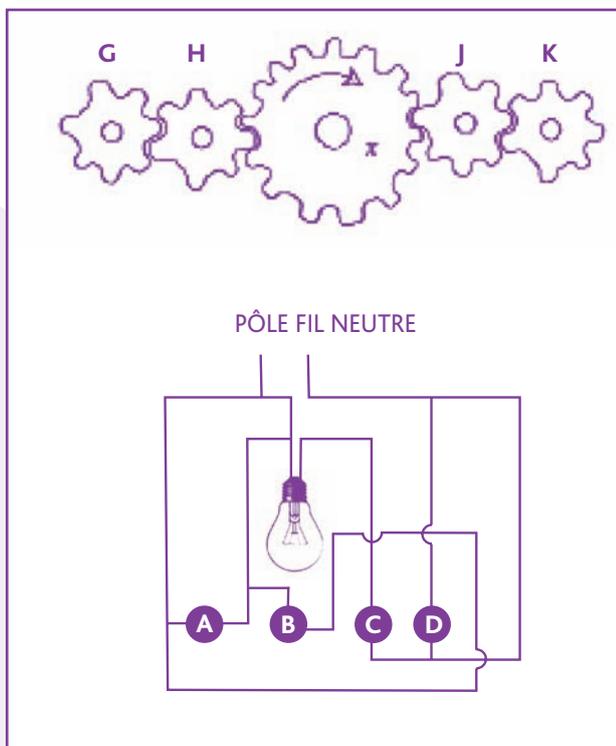
1. 56272 56212
2. 3498931 3498931
3. 278654 277654
4. 989013 989013

Toutes les fois que les 2 nombres sont exactement les mêmes, il faut faire une croix sur la ligne qui les relie. Dans l'exemple, il faut faire une croix pour les cas 2 et 4.

Public concerné :

Employés de bureau, employés administratifs (secrétariat, comptabilité).

2^e exemple : test de mécanique et d'aptitude aux métiers techniques (AFPA).



Il faut trouver les 2 roues dentées qui tournent dans le même sens que la roue motrice X. Ici, la réponse est « G et K ».

Il faut trouver l'interrupteur qui permet d'éteindre ou d'allumer la lampe. Ici, la réponse est « l'interrupteur C ».

Public concerné :

Ouvriers et personnels techniques de l'industrie, personnes entrant en formation technique.

3^e exemple : batterie pour les métiers de l'informatique. Éditeur ECPA.

Public concerné :

Personnes souhaitant s'orienter dans les métiers de l'informatique (de la vente jusqu'à la programmation).

Ce test comprend 5 parties (compréhension verbale, raisonnement, opérateurs logiques, aptitudes numériques, diagrammes).

L'exemple ci-dessous concerne les « opérateurs logiques ».

On donne la description d'un ballon qui peut être :

- Grand ou petit.
- Rond ou ovale.
- Jaune, rouge ou bleu (toujours 1 seule couleur).

On définit 4 opérateurs logiques :

▲ Qui signifie ET

Exemple : on écrit JAUNE ▲ ROND pour désigner un ballon à la fois jaune et rond.

○ Qui signifie OU EXCLUSIF

Exemple : on écrit BLEU ○ PETIT pour désigner un ballon qui est soit bleu, soit petit, mais pas les deux à la fois.

● Qui signifie OU INCLUSIF

Exemple : on écrit ROUGE ● ROND pour désigner un ballon soit rouge, soit rond, soit les deux à la fois.

— Qui signifie NON

Exemple : on écrit OVALE  GRAND pour désigner un ballon qui n'est ni ovale ni grand.

1. Pour désigner un petit ballon, bleu ou jaune, on écrit : (JAUNE A BLEU) B PETIT

- 1) A = ▲ B = ●
 2) A = ● B = ○
 3) A = ○ B = ▲

La bonne réponse est 3.

2. On vous donne la proposition suivante : (JAUNE ○ ROUGE) ▲ OVALE

Choisissez la bonne proposition. Le ballon est :

- 1) Soit jaune et ovale, soit rouge et rond.
 2) Soit ovale et jaune, soit ovale et rouge.
 3) Soit ovale et jaune, soit ovale et rouge, soit bleu et rond.

La bonne réponse est 2.

Procédez par étapes

1. Prenez connaissance des différents types de tests utilisés en sélection (suite)

3 Les tests de personnalité

Ces épreuves évaluent simultanément plusieurs aptitudes jugées indispensables au regard du poste à pourvoir.

■ Tests objectifs

Ces épreuves cherchent à évaluer certains traits spécifiques de la personnalité.

Elles se présentent le plus souvent sous forme de questionnaires.

Ces épreuves sont dites « objectives », la cotation, les conditions de passation et le dépouillement étant standardisés. L'analyse des résultats obéit aux principes de la démarche scientifique.

1^{er} exemple : test 16 PF. Éditeur ECPA

- | | |
|---|--|
| <p>1. J'aime assister à des matches :</p> <ul style="list-style-type: none">a. oui.b. parfois.c. non. <p>2. Je préfère les gens :</p> <ul style="list-style-type: none">b. qui sont réservés.c. (qui sont) entre les deux.d. qui sont sociables et se lient facilement. | <p>3. L'argent ne fait pas le bonheur :</p> <ul style="list-style-type: none">c. vrai.b. pas sûr.c. faux. <p>4. « Femme » est à « enfant » comme « poule » est à :</p> <ul style="list-style-type: none">a. poussin.b. chat.c. garçon. |
|---|--|

Il s'agit d'un questionnaire de 187 questions divisées en 16 échelles correspondant chacune à un facteur psychologique différent.

Public concerné :

Personnel administratif et personnel d'encadrement.

2^e exemple : épreuve EAE (Epreuve d'auto-estimation de M. Lavoëgie) Éditeur EAP.

1 Placide 2 Malin

Il faut encercler le 1 si vous pensez que vous êtes plus placide que malin.

1 Positif 2 Serviable

Il faut encercler le 2 si vous pensez que vous êtes plus serviable que positif.

Ici, il faut comparer l'une avec l'autre des qualités estimées, puis indiquer pour chaque case la qualité qui correspond le mieux à votre personnalité.

Cette épreuve est destinée à servir de base aux entretiens individuels en apportant de l'information à travers 9 traits de comportement (sociabilité, ténacité, etc.).

Il n'y a pas de « bonne » réponse, mais on cherche à vérifier si la personne pourra s'adapter au poste proposé.

Public concerné :

Personnel administratif et personnel d'encadrement.

■ Tests projectifs

Ces tests représentent des images ou bien des taches d'encre. Leur utilisation, davantage clinique, est déconseillée en recrutement.

Dans ces épreuves dites « projectives », la personnalité est appréhendée de manière globale : il est donc difficile d'étudier des caractéristiques spécifiques liées à un poste de travail.

④ Les tests d'orientation

Ces épreuves portant sur les intérêts, les valeurs, etc., aident à affiner les projets d'orientation et/ou de formation des candidats.

Elles se présentent sous diverses formes (questionnaires, jeux créatifs, etc.).

1er exemple : test de Kuder. Éditeur ECPA

Chaque activité est énumérée par groupe de 3. Il faut cocher dans la case de droite celle que vous aimez (ou aimeriez) le plus (P) et celle que vous aimez le moins (M).

	P	M
a. Visiter une galerie de tableaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Passer un après-midi dans une bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Visiter un musée de sciences naturelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
a. Collectionner des autographes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Collectionner des pièces de monnaies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Collectionner des papillons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ce questionnaire de 134 items évalue les préférences des individus pour 10 larges domaines personnels (intérêts de plein air, intérêts pour le service social, intérêts artistiques, etc.).

Public concerné :

Tout public (et en particulier les jeunes adultes) en orientation et/ou en entrée en formation.

Procédez par étapes

2. Les autres épreuves de sélection

5 Les épreuves de connaissance

Ces épreuves permettent d'avoir un aperçu rapide du niveau de connaissance générale et scolaire de chacun, dans des domaines théoriques divers (français, mathématiques, langues, mécanique, électricité, culture générale, etc.).

1^{er} exemple : les questionnaires à choix multiples (QCM).

À chaque question, plusieurs réponses sont proposées. Une seule est exacte. Vous ne devez donc cocher qu'une seule réponse.

1. UNIX est un(e)
- a. personnage de BD.
 - b. personnage de l'antiquité.
 - c. chaîne de supermarchés.
 - d. système d'exploitation de l'ordinateur.

La réponse est D.

2. Le Fonds Monétaire International a son siège à :
- a. Washington
 - b. Bruxelles
 - c. Bonn
 - d. Kinshasa

La réponse est A.

2^e exemple : épreuve de connaissances en français.

1. Le même son écrit « in » et « ain » dans « incertain » peuvent prendre d'autres formes et s'orthographier im, ein, int, etc.

Écrivez correctement ce son dans les mots où il est remplacé par un cadre vide :

Il cr..... uneprudence.

cr~~ai~~nt imprudence

Un écriv..... est un p.....tre de la vie sociale.

écriv~~ai~~n pe~~in~~tre

2. Dans les phrases suivantes, des mots sont donnés sous deux formes : une correcte, une incorrecte. Ne gardez que le mot correctement écrit (en rayant l'autre).

Ces chaussures

~~m'ont~~
~~Mon~~

coûté

~~chères~~
~~cher~~

3^e exemple : épreuve de connaissances en mathématiques.

Parmi les 5 réponses proposées, choisissez la bonne :

1. $\frac{1}{4} + \frac{1}{3} =$
 $\frac{3}{2} - \frac{1}{4}$

A : 14/30
B : 28/60
C : 2/7
E : 7/12
D : 7/15

2. Dans le système :

$$3x - 2 = 4$$

$$x - 2y = 3$$

Trouver la valeur de y.

A : 0
B : 5/2
C : 1/2
D : -1/2
E : -1

3. Les racines de l'équation :

$$x^2 - 3x - 4 = 0$$
 sont :

A : 1 et - 4
B : -1 et + 1
C : 4 et -1
D : pas de racine
E : -1 et - 4

4. Une automobile a parcouru :

- 400 kilomètres sur autoroute en consommant 11,5 litres aux 100 kilomètres.
- 300 kilomètres en ville en consommant 15 litres aux 100 kilomètres.

Quelle est sa consommation moyenne aux 100 kilomètres sur l'ensemble du parcours ?

A - 9,1
B - 13
C - 46
D - 13,25
E - 45,50

Public concerné :

Concours administratifs, public sans diplôme attesté, personnels n'exerçant plus la profession depuis plusieurs années.

Procédez par étapes

2. Les autres épreuves de sélection (suite)

6 Les mises en situation individuelles ou collectives

Ces épreuves cherchent à évaluer certaines capacités, compétences, et/ou comportements à travers des situations proches de situations de travail.

Public concerné :

Toute personne en recrutement.

■ Essais professionnels

Exemple :

Une secrétaire a été reçue en entretien : celui-ci portait principalement sur sa motivation à occuper ce poste.

Dans un deuxième temps, l'employeur lui a demandé de rédiger et de mettre en forme un courrier sur WORD.

Il cherchait à évaluer en particulier : sa maîtrise des fonctions du logiciel, le style et la présentation du courrier, la rapidité.

■ Simulations

1^{er} exemple :

Il s'agit d'un recrutement dans une grosse entreprise de la métallurgie.

L'épreuve se déroule en 3 étapes sur une demi-journée et réunit à chaque fois 6 à 8 personnes.

- 1^{ère} étape : Montage d'une pièce mécanique à partir d'instructions écrites et dans un temps limité. Chacun travaille individuellement.
- 2^e étape : Chacun note des propositions pour améliorer la tâche puis échange avec les autres pour aboutir à une proposition d'action validée par le groupe.
- 3^e étape : Nouveau montage individuel avec un temps plus court. Démontage et rangement du matériel.

Tout au long de l'épreuve, chacun des participants est observé individuellement ; l'observation porte par exemple sur :

- | | |
|--|---|
| - le respect des consignes de sécurité ; | - la ténacité, la patience ; |
| - l'attention ; | - la capacité à se remettre en question ; |
| - l'organisation ; | - l'initiative ; |
| - la dextérité ; | - la capacité à travailler en groupe ; |
| - la capacité à analyser le problème ; | - le respect de l'autre. |

2^e exemple : jeu de rôle

Le candidat va jouer le rôle du vendeur face à un « client furieux ».

Il doit recevoir la visite de ce client mécontent à propos d'un produit défectueux.

Le rôle du client est joué par une tierce personne.

Dans ce jeu de rôle, un scénario est fourni au candidat, qui connaît également le temps dont il dispose.

L'observation porte sur :

- la capacité à gérer un conflit,
- la capacité à négocier,
- la capacité à argumenter,
- la capacité à satisfaire le client,
- la maîtrise de soi.

3^e exemple : sélection de groupe

Les candidats (10 à 12) sont réunis pour débattre d'un sujet lancé par le recruteur

(sujet dont le thème n'est pas lié au poste à pourvoir. *Exemple : la sauvegarde de l'environnement*).

Il n'y a pas d'attribution de rôle. Le temps est limité.

L'observation porte sur :

- l'écoute des autres,
- le respect des autres,
- l'affirmation de soi,
- la capacité à gérer les conflits,
- la façon de défendre et d'argumenter ses idées,
- la capacité à convaincre,
- l'attitude constructive.

En général, cette épreuve est suivie d'un entretien pour faire expliciter à chaque candidat ses comportements au cours de l'épreuve.

Procédez par étapes

2. Les autres épreuves de sélection (suite)

■ Test « in the basket »

Exemple : la « corbeille-courrier »

Il s'agit d'une mise en situation où il vous est demandé de vous identifier au personnage principal et de traiter la situation comme vous le feriez à sa place.

Public concerné :

Personnel administratif (poste avec initiative), personnel d'encadrement.

Mise en situation

Nous sommes le lundi 8 octobre ; il est 9 h 00 du matin, vous êtes Dominique Reynier, nouveau responsable de l'Hôtel « Iris » de Roissy, affilié à la chaîne nationale « Iris ».

Ancien du groupe « Iris », vous étiez précédemment responsable de restauration à l'hôtel « Iris » d'Orly.

Faisant partie de l'encadrement de la chaîne, il était prévu que vous prendriez la direction d'un hôtel dès que l'opportunité se présenterait, après avoir suivi un programme de formation pour achever votre préparation.

L'occasion, mercredi dernier, est arrivée plus vite que prévu. Victor Arnoult, le précédent directeur de l'hôtel de Roissy, suite à des circonstances personnelles sérieuses, a dû, le jeudi 4 octobre, présenter sa démission auprès du directeur général de la chaîne, Philippe Derigny, qui, en retour, a fait savoir qu'il retenait votre candidature pour cette direction de l'hôtel de Roissy.

Vendredi matin, Jacques Naulas, directeur des opérations, vous a téléphoné pour vous faire part de sa décision de vous nommer au poste de directeur de Roissy à compter du lundi 8 octobre.

Aujourd'hui, lundi matin, de 9 h 00 à 12 h 00, pour des raisons exceptionnelles de sécurité de maintenance, l'hôtel est fermé. Cependant, à la demande de Jacques Naulas, vous êtes passé à l'hôtel pour traiter les affaires qui se sont

accumulées sur le bureau de Victor Arnoult, d'autant plus que dans deux heures et demi, vous devrez impérativement avoir quitté votre bureau car vous prenez l'avion pour Bruxelles où vous allez suivre un stage « leadership et motivations » prévu de longue date ; malgré les circonstances, votre participation y a été maintenue, compte tenu de l'aide qu'il doit vous apporter pour réussir dans votre nouvelle fonction.

Ce stage dure jusqu'à samedi soir et les conditions de déroulement de ce séminaire exigent que vous soyez coupé du monde extérieur. Vous allez donc vivre vos premiers moments de directeur d'hôtel ; vous êtes dans votre nouveau bureau et l'hôtel est vide.

Vous ne pouvez pas téléphoner, les lignes étant en travaux, et ne pouvez communiquer que par écrit pour mettre en oeuvre les solutions que vous aurez arrêtées aux problèmes que vous allez découvrir et qui se sont accumulés depuis le début de l'absence de Victor Arnoult.

Rappelez-vous : nous sommes le lundi 8 octobre à 9 heures du matin ; dans 2 heures 30 mn, vous devrez avoir quitté votre bureau et ne serez de retour que samedi soir, il est important qu'en votre absence, les choses se fassent comme vous l'entendez : dès 14 heures, tous vos nouveaux collaborateurs seront à leur poste de travail.

Pour mener à bien cette mise en situation, différents documents vous sont fournis :

- l'environnement de l'hôtel Iris de Roissy (marché, concurrence),
- son « bilan de santé »,
- la répartition des postes,
- l'organigramme de la chaîne, etc.

Enfin sont joints une vingtaine de documents à traiter (par exemple, lettre de Jacques Naulas donnant des instructions, lettre au personnel de l'hôtel, note sur une prochaine réunion pour laquelle il faut faire remonter des suggestions, note de la secrétaire de direction, courrier d'un client mécontent, etc.).

L'épreuve se déroule « en temps réel », comme si vous étiez à la place du nouveau directeur.

Mettez en œuvre

■ Vous avez maintenant tous les éléments pour passer les épreuves de sélection

- Vous avez compris le but poursuivi par l'entreprise.
- Vous avez compris l'objectif de chaque mode de sélection et vous avez repéré celui ou ceux susceptible(s) de vous concerner.
- Vous vous êtes informé sur les différentes épreuves (et/ou tests) que vous allez rencontrer.
- Les tests ne peuvent être obtenus que par des psychologues diplômés.
En revanche, vous pouvez consulter les notices techniques des différents tests qui décrivent leur utilisation.
Vous trouverez ces notices auprès d'organismes diffuseurs de tests, par exemple :
ECPA : Editions du Centre de Psychologie Appliquée.
EAP : Editions d'Applications scientifiques et Psychotechniques.
- De nombreux ouvrages détaillent (voire simulent) les divers types de recrutement. On peut les consulter en bibliothèque et parfois à Pôle emploi.
- Vous avez cherché des témoignages et/ou des éclaircissements auprès de personnes compétentes.
- Si nécessaire, vous vous êtes entraîné aux mécanismes mis en œuvre dans ces épreuves.

■ N'oubliez pas

- Une épreuve de sélection bien comprise doit vous aider à mieux connaître votre profil.
- Vous pouvez demander les résultats.
- Si une épreuve vous paraît inadmissible, vous pouvez la refuser dans son ensemble ou en partie (refuser de répondre à une question).
- Un « échec » est un résultat relatif : il correspond à une évaluation en fonction du profil du poste à pourvoir, tel que déterminé par cette entreprise. Ce résultat peut être intéressant pour un autre poste.
- Autorisez-vous à demander des explications si la consigne ne vous semble pas claire.
- Dans un QCM, une réponse erronée vous retire des points : il vaut mieux ne pas répondre si vous hésitez.
- Vraisemblablement, vous n'aurez pas le temps de répondre à tout : c'est normal.
- Une réponse illisible ou crayonnée est considérée comme une mauvaise réponse : ne faites pas de ratures.
- Si possible, relisez-vous en fin d'épreuve (par exemple, épreuve de connaissances).
- Si vous bloquez sur une question, ne perdez pas de temps : passez à la suivante et revenez-y après.
- En général, dans les tests « in the basket », vous avez plus de travail à faire que vous ne pouvez en traiter dans le temps donné : concentrez-vous sur les priorités.
- Dans les tests de personnalité, ne vous attardez pas à réfléchir : notez la réponse qui vous semble la plus naturelle pour vous.
- Vous pouvez parfois avoir l'impression que certaines questions ne vous concernent pas : répondez-y quand même du mieux que vous pouvez.
- Ne cherchez pas à faire bonne impression : choisissez la réponse qui est vraie pour vous.

Conseils pratiques

■ Avant l'entretien

■ Préparez vos documents

- CV
- Certificats de travail
- Diplômes
- Certificats de stage
- Texte de l'annonce
- Lettre de convocation
- Agenda
- Les questions que vous avez préparées

■ Prévoyez une tenue vestimentaire appropriée

- Quelle image correspond au poste pour lequel vous êtes candidat ?
- Par votre tenue vestimentaire, quelle est l'image que vous donnez de vous ?

■ Prévoyez votre trajet

- Quelle est l'adresse précise ?
- Quel moyen de transport allez-vous utiliser ?
- Quel parcours devez-vous prévoir ?
- Quelle durée devez-vous prévoir pour votre trajet ?
- Quelles difficultés pouvez-vous rencontrer ?



■ Pendant l'entretien, soyez attentif à chaque phase :

■ L'accueil

- Soyez souriant : cela donne une impression positive.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Sinon, il risque d'avoir l'impression que vous voulez lui cacher quelque chose.
- Soyez prêt à donner une poignée de main.
- Ne mâchez pas de chewing-gum.
- Ne fumez pas, même si on vous invite à le faire.
- Ne vous asseyez pas avant d'y avoir été invité.
Si vous avez le choix des sièges, choisissez celui qui est le plus proche du bureau.
- Ne vous asseyez pas sur le bord de votre siège, installez-vous confortablement, le dos calé sur le siège, le corps bien équilibré.
- Si vous vous sentez nerveux, respirez profondément.
- Pour votre tenue vestimentaire, le plus important est que vos vêtements soient bien propres et repassés et que vous vous sentiez bien.

■ Le corps de l'entretien

- Vous n'êtes pas là pour subir un interrogatoire.
- Vous avez des choses à dire.
- Ne répondez pas seulement par oui ou non.
- N'hésitez pas à poser des questions sur le poste, sur l'entreprise, sur les responsabilités, sur les possibilités d'évolution, sur le salaire, sur le type de contrat...
- Vous devez utiliser vos arguments pour convaincre.

■ La conclusion

- Avant de repartir, sachez qui doit reprendre contact (vous ou l'entreprise), et dans quel délai.

N'oubliez pas :

- Soyez détendu.
- Soyez vous-même.
- Montrez l'intérêt que vous portez à l'entreprise et au poste.
- Prenez des initiatives sans complexe.
- Ne partez pas sans conclure et sans remercier.

Vous êtes maintenant en possession de tous les éléments pour réussir

- Vous avez des informations sur l'entreprise, le poste de travail, la fonction de la personne avec qui vous avez rendez-vous (secrétaire, chef de service, patron...).
- Vous avez préparé vos arguments et vos questions.
- Vous avez bien tous les documents dont vous pensez avoir besoin.
- Vous avez mis de l'essence dans la voiture... ou vous avez acheté votre billet de train.
- Vous avez vérifié le jour, la date, l'heure et l'adresse du rendez-vous.
- Vous jetez un dernier coup d'œil sur votre tenue et vous vérifiez que vous vous sentez à l'aise.

N'oubliez pas :

- Ne prenez pas plusieurs rendez-vous dans la même demi-journée, vous ne savez pas combien de temps l'entretien peut durer.
- Si vous avez un empêchement de dernière minute, il vaut mieux prévenir pour reporter le rendez-vous ou expliquer un retard éventuel.
- N'oubliez pas de remercier votre interlocuteur à la fin de l'entretien, quel que soit son résultat : vous laisserez une bonne impression...

Vérifiez vos entretiens à l'aide de la fiche d'évaluation

**Vous pouvez toujours tirer des leçons de vos expériences.
Le premier entretien est rarement le bon.**

En pratique

Analysez ce qui s'est passé au cours de l'entretien dès votre retour, en répondant par oui ou par non aux questions ci-dessous.

	OUI	NON
● Avez-vous trouvé facilement le lieu du rendez-vous ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- êtes-vous arrivé à l'heure au rendez-vous ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- n'étiez-vous pas trop en avance ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous veillé à donner une bonne première impression ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- tenue vestimentaire,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- regard,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- poignée de main,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- sourire...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous évité de :		
- fumer une cigarette,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- mâcher du chewing-gum,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- regarder votre montre,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- vous asseoir sans qu'on vous le propose,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- être indiscret (regarder des papiers sur le bureau, écouter un appel téléphonique) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Vous êtes-vous senti à l'aise ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous répondu à toutes les questions que l'on vous a posées ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous dit autre chose que « oui » ou « non » en réponse aux questions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous illustré vos réponses en citant des faits concrets ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous cité des informations sur l'entreprise ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Aviez-vous sous la main les documents nécessaires ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Vous êtes-vous senti piégé à certains moments ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous bluffé ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Aviez-vous préparé des questions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous posé des questions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous fait attention à ce que l'on vous a dit ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Avez-vous obtenu des informations :		
- sur l'entreprise,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- sur le poste proposé,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- sur le profil recherché.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
● Est-ce que vous savez qui reprend contact ? Comment ? Dans quel délai ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

L'employeur vous propose un poste : que décider ?

En pratique

Pour vous aider à prendre votre décision, répondez aux questions suivantes.

- Quels sont les éléments qui vous manquent pour décider ?
- Quels sont les éléments en votre possession qui vous posent problème ?
- Vous êtes prêt à faire des compromis sur :
 - Le salaire
 - Les avantages hors salaire
 - Le contenu du travail
 - Les rythmes de travail, les horaires
 - La famille
 - Les engagements extra-professionnels
 - Le niveau de responsabilité, le statut
 - La nature du contrat
- En acceptant ce poste :
 - Qu'est-ce que vous perdez ?
 - Qu'est-ce que vous gagnez ?

Suivez vos démarches

Tout entretien peut vous être utile pour vos actions futures : encore faut-il en garder une trace. Une recherche d'emploi peut prendre du temps avant d'aboutir.

Voici un exemple de fiche de suivi.

Date du rendez-vous :
L'entreprise contactée
Nom de l'entreprise : _____
Nom et fonction de la personne rencontrée : _____
Déroulement de l'entretien
Questions imprévues : _____
Événements imprévus : _____
Questions auxquelles vous avez bien répondu : _____
Informations recueillies : _____
Vos points forts : _____
Vos points faibles : _____
Résultat de l'entretien
Réponse de l'employeur : _____
Décision prise : _____
Conclusion
Suite à donner : _____
Points à améliorer : _____

Faites le point tous les mois

Nous vous proposons de vérifier chaque mois les démarches entreprises, d'analyser l'impact de vos entretiens en faisant un bilan qualitatif et de réajuster votre stratégie si nécessaire.

- Combien d'entretiens avez-vous obtenus dans le mois ?
- Suite à quelle démarche ?
- Dans combien de cas n'avez-vous pas été retenu suite au premier entretien ?
- Pour quelles raisons ?
- Dans combien de cas avez-vous obtenu un 2^e entretien ?
- Pour quelles raisons n'avez-vous pas été retenu au final ?
- Combien de postes avez-vous refusés ?
- Pour quelles raisons ?
- Quelles sont les situations dans lesquelles vous avez été le plus à l'aise ?
- Les entreprises et les postes correspondaient-ils à l'idée que vous vous en faisiez ?
- Correspondiez-vous à l'idée que les entreprises s'étaient faites de vous ?

Relancez vos démarches

- Si l'employeur vous a proposé de le rappeler, faites-le systématiquement !
- Sinon, faites-le quand même : l'employeur verra que vous êtes motivé.
- Par ailleurs, vous pouvez envoyer un mot de remerciement quelques jours après l'entretien.
Vous y préciserez l'intérêt que vous avez trouvé dans cet entretien, voire l'intérêt que vous conservez pour l'entreprise : votre candidature sera plus difficile à oublier, et même si vous n'êtes pas retenu, d'autres opportunités pourraient apparaître...
- Enfin, certaines périodes d'essai ne sont pas concluantes : dans ce cas, il est plus facile de recontacter un candidat qui a « laissé la porte ouverte... » !

Comment relancer ?

Par téléphone !

Ayez toujours le bon interlocuteur et présentez lui bien l'objet de votre démarche.



www.pole-emploi.fr

Février 2012

