

**POSTULER AUX PROCESSUS DE DOTATION DE LA FONCTION PUBLIQUE**  
**Préparation aux entrevues à la fonction publique**

Cahier de ressources

2021

## Examens de la Commission de la fonction publique

### [Examens et questions type de la CFP](#)

#### Répertoire des valeurs au travail

Évaluez le degré d'importance que vous accorderiez à chacune des valeurs au travail suivantes.

| 5- Essentielle 4- Très importante 3- Importante 2- Quelque peu importante 1- Pas importante   | NOTATION |
|---|----------|
| <b>Réalisation</b> : Accomplir des choses importantes.  |          |
| <b>Avancement</b> : Atteindre le sommet d'une organisation ou d'une profession.   |          |
| <b>Aventure</b> : Avoir des fonctions qui comprennent de fréquentes prises de risque.   |          |
| <b>Esthétique</b> : Participer à l'étude ou à l'appréciation de la beauté des choses, des idées, etc.   |          |
| <b>Appartenance</b> : Être reconnu comme membre d'un organisme ou d'une équipe en particulier.  |          |
| <b>Créativité artistique</b> : Participer à des activités de création sous toute forme d'art.   |          |
| <b>Autonomie</b> : Être en mesure de planifier son propre travail et ne pas avoir des heures de travail strictes; ne pas être régi par des règles ou des normes organisationnelles. |          |
| <b>Expertise</b> : Être reconnu comme quelqu'un qui a des connaissances ou des compétences spéciales dans un domaine particulier; atteindre l'excellence.                           |          |
| <b>Défis</b> : Prendre part à un travail intéressant et stimulant.  |          |
| <b>Changement et diversité</b> : Avoir des responsabilités au travail qui changent fréquemment de contenu ou de cadre.  |          |
| <b>Esprit de concurrence</b> : Se mesurer aux habiletés et compétences des autres dans le but de gagner.  |          |
| <b>Communauté</b> : Vivre dans une ville ou une municipalité où je m'implique dans les affaires communautaires.   |          |
| <b>Interaction avec autrui</b> : Avoir des interactions quotidiennes avec le public.  |          |
| <b>Créativité</b> : Créer des idées, des programmes et des structures organisationnelles nouvelles ou autre chose sans suivre de formats créés par d'autres.                        |          |
| <b>Prise de décisions</b> : Être en position de décider comment les choses doivent être faites.   |          |
| <b>Stimulation</b> : Connaître une stimulation importante ou fréquente dans l'exercice de ses fonctions; s'amuser.  |          |
| <b>Famille</b> : Passer du temps avec sa famille; avoir des relations familiales solides.   |          |

|  |  |
|--|--|
| <b>Amitié et liens</b> : Nouer des liens personnels étroits avec les autres à la suite d'activités au travail; conserver des amitiés solides.                        |  |
| <b>Rythme rapide</b> : Travailler dans des situations où le travail doit être fait rapidement.   |  |
| <b>Croissance</b> : Développer son plein potentiel sur les plans professionnel et personnel.   |  |
| <b>Bonheur</b> : Être heureux; rendre les autres heureux.  |  |
| <b>Santé et bien-être</b> : Avoir une bonne santé physique et mentale.   |  |
| <b>Aider les autres</b> : Aider les autres directement, soit personnellement soit en petit groupe.   |  |
| <b>Intégrité</b> : Agir en harmonie avec ses convictions; être honnête; défendre ses croyances.  |  |
| <b>Indépendance</b> : Travailler en recevant peu de directives et de supervision.  |  |
| <b>Influencer les autres</b> : Être en mesure de modifier les attitudes ou les opinions d'autrui.  |  |
| <b>Connaissances</b> : S'engager à acquérir des connaissances, à découvrir la vérité et à comprendre.  |  |
| <b>Leadership</b> : Transmettre une vision aux autres et les motiver à la mettre en œuvre.   |  |
| <b>Apprentissage</b> : Apprendre et se perfectionner sans arrêt.   |  |
| <b>Emplacement</b> : Trouver un endroit où habiter propice à son style de vie qui donne la possibilité de faire ce que nous aimons le plus.                          |  |
| <b>Faire une différence</b> : Faire une différence dans le monde; avoir des répercussions sur la vie des autres.   |  |
| <b>Argent</b> : Gagner beaucoup d'argent ou de biens matériels.  |  |
| <b>Satisfaction morale</b> : Avoir le sentiment que son travail apporte une contribution importante à un ensemble de normes morales que l'on pense très importantes. |  |
| <b>Passion</b> : Avoir quelque chose qui nous tient à cœur; être passionné.  |  |
| <b>Difficultés physiques</b> : Avoir un travail qui est exigeant sur le plan physique, ce que l'on trouve gratifiant.  |  |
| <b>Pouvoir</b> : Diriger, influencer ou contrôler les activités professionnelles d'autres personnes.   |  |
| <b>Travail de précision</b> : Faire un travail qui requiert de l'exactitude ou un degré élevé de précision ou qui laisse peu de place à l'erreur.                    |  |
| <b>Reconnaissance et statut</b> : Jouir d'un statut; gagner le respect et la reconnaissance des autres de manière visible ou publique.                               |  |
| <b>Récréation</b> : Poursuivre des loisirs, des sports ou des champs d'intérêt personnels.   |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Sécurité</b> : Jouir d'une sécurité et d'une stabilité d'emploi, puis recevoir une rétribution financière raisonnable.  |  |
| <b>Expression de soi</b> : Être soi-même et agir en harmonie avec ses idées et ses valeurs sans refouler certains aspects importants de sa personnalité.   |  |
| <b>Spiritualité</b> : Découvrir son harmonie intérieure; être en paix avec soi-même; vivre en fonction de ses croyances religieuses.   |  |
| <b>Stabilité</b> : Avoir des responsabilités au travail qui adhèrent à une routine et qui sont prévisibles.  |  |
| <b>Structure</b> : Vivre une vie bien ordonnée.  |  |
| <b>Supervision</b> : Avoir un travail dans lequel je suis directement responsable du travail effectué par d'autres.  |  |
| <b>Travailler seul</b> : Effectuer seul des projets, sans beaucoup de contact avec d'autres.   |  |
| <b>Travailler sous pression</b> : Travailler dans des situations où il y a des délais et où la qualité de son travail est jugée d'une importance critique par les superviseurs, les clients ou d'autres. |  |
| <b>Travailler en équipe</b> : Travailler en étroite collaboration avec un groupe; travailler dans une équipe à l'atteinte d'objectifs communs.   |  |

Pour votre réflexion personnelle, une plus longue liste de valeurs se trouve à l'adresse :

<https://decoder-la-reussite.fr/liste-de-valeurs/> (Aucune approbation n'est impliquée du contenu du site Web du blogueur. Il est simplement suggéré comme source d'une très longue liste de valeurs possibles.)

## Les questions d'entrevue

| Type de question   | Évalue habituellement   | Exemple  |
|--|---|--|
| <b>Connaissances professionnelles</b>  | Les connaissances   | « Quel est le rôle du SCT? »                           |
| <b>Mise en situation</b>   | Les capacités, les qualités personnelles et, parfois, les connaissances | « Que feriez-vous si...? »                             |
| <b>Besoins d'effectif</b>  | Les besoins opérationnels, les conditions d'emploi                      | « Consentez-vous à faire des heures supplémentaires? » |
| <b>Sur le comportement</b><br><i>Ce sont les questions les plus courantes en raison de leur polyvalence.</i> | L'expérience, les capacités, les qualités personnelles                  | « Décrivez une situation où... »                       |

## Le modèle SAR

|                   | Question sur le comportement   | Mise en situation ou question hypothétique  |
|-------------------|--|---|
| <b>S</b> ituation | Où? Quand? Poste? Attribution des tâches   | Émettre des hypothèses : « Si j'étais dans cette situation et que j'occupais ce poste... »                              |
| <b>A</b> ctions   | Qu'avez-vous fait?<br>Utiliser des verbes d'action<br>( <i>astérisque*</i> dans les exemples)                | « D'abord, je ferais..., puis je ferais... »<br>Utiliser des verbes d'action<br>( <i>astérisque*</i> dans les exemples) |
| <b>R</b> ésultats | En quoi votre intervention a-t-elle été profitable pour le client ou l'organisation?<br>Qu'avez-vous appris? | « Je crois que le résultat de mon intervention serait..., parce que... »  |

**EXEMPLE AXÉ SUR LE COMPORTEMENT :** POUVEZ-VOUS ME DONNER UN EXEMPLE D'UNE SITUATION DANS LAQUELLE VOUS AVEZ UTILISÉ VOS COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE GESTION DE TEMPS À BON ESCIENT?

**Situation :** En tant qu'étudiant, mes compétences en matière de gestion du temps sont constamment mises à l'épreuve. Par exemple, la session dernière, j'avais trois travaux à remettre en une semaine. Cela me rendait très nerveux parce que la rédaction de travaux me prend toujours plus de temps qu'étudier en prévision des examens.

**Actions :** Puisque j'ai su que j'avais ces travaux à faire dès le début de la session, j'ai **mis au point\*** un plan de travail en complément de mon horaire. J'**ai établi\*** les priorités en fonction du degré de difficulté et de complexité de chacun des travaux. Par exemple, je savais que le travail sur le romantisme que je devais faire dans le cadre de mon cours d'histoire de l'art nécessiterait des recherches plus approfondies que mon travail sur l'anxiété pour mon cours de psychologie, car c'est un sujet que je connaissais moins bien. En conséquence, j'**ai réservé\*** plus de temps en début de session à mon travail d'histoire de l'art. Aussi, je me **suis fixé\*** des objectifs : chaque mois, à des dates précises, je dois avoir terminé certaines portions de mes travaux.

**Résultats :** Établir des priorités et respecter les délais que je me suis fixés m'a permis de remettre tous mes travaux à temps et je suis heureux des résultats obtenus.

**MISE EN SITUATION OU EXEMPLE HYPOTHÉTIQUE :** COMMENT RÉPONDRIEZ-VOUS À UN CLIENT INSATISFAIT EN COLÈRE?

**Situation :** Je crois comprendre que ce bureau s'occupe de clients internes et qu'une de mes fonctions serait de répondre aux besoins de ces clients du mieux que je peux conformément au mandat et aux exigences opérationnelles de l'organisation.

**Actions :** Les clients peuvent exprimer leur colère et leur insatisfaction de plusieurs façons : en personne, par courriel ou au téléphone. Peu importe le moyen utilisé, j'**écouterais\*** ou je **lirais\*** sa plainte avec l'esprit ouvert en tentant de **comprendre\*** le message. Je **tiendrais compte\*** de son ton et, s'il se trouve devant moi, de son langage corporel. Je **resterais\*** calme et patient malgré sa colère. S'il devenait agressif, je **suivrais\*** les politiques de sécurité pertinentes pour **veiller\*** à ce que le milieu de travail demeure sûr.

Je **poserais\*** des questions pour obtenir des éclaircissements et je **reformulerais\*** le problème dans mes propres mots pour m'assurer que je le comprends bien. S'il est approprié de le faire, je **ferais preuve\*** d'empathie envers la frustration du client pour tenter d'apaiser sa colère. Une fois le problème bien défini, je **déterminerais\*** si je suis la personne idéale pour le résoudre. Au besoin, je **consulterais\*** les politiques pertinentes et peut-être même que j'en **discuterais\*** avec mes collègues et mon superviseur pour tenter de **trouver\*** la façon appropriée de **répondre\*** aux besoins du client.

Idéalement, je **répondrais\*** aux besoins du client. Si je n'étais pas en mesure de le faire, j'**expliquerais\*** pourquoi – peut-être que la demande ne faisait pas partie de notre mandat organisationnel ou qu'elle allait à l'encontre d'une politique – et, si possible, je **dirigerais\*** le client vers quelqu'un d'autre qui pourrait l'aider.

**Résultats :** De cette façon, je ferais en sorte d'offrir au client le meilleur service possible. Peu importe le résultat, j'**informerais\*** mon superviseur de l'incident pour qu'il soit au courant et que nous puissions **réfléchir\*** aux possibilités d'amélioration découlant de cet incident.

### Exemples de questions d'entrevue

- Décrivez une situation où vous avez rencontré de nombreux obstacles avant d'atteindre un objectif.
- Décrivez un projet ou un rôle que vous avez assumé qui ne faisait pas partie de votre description de travail.
- Décrivez une situation où vous aviez une décision difficile à prendre et expliquez comment cela c'est terminé. Quelles solutions avez-vous envisager? Quelle avez-vous choisi?
- Si vous étiez responsable de la planification et de l'organisation de notre conférence annuelle des gestionnaires, comment procéderiez vous?
- Donnez un exemple d'une situation stressante que vous avez connue. Pourquoi était-ce stressant? Comment avez-vous interagi avec les autres? Comment avez-vous géré votre stress? Comment vous êtes-vous senti après?
- Décrivez une situation où vous avez eu de la difficulté à vous entendre avec un collègue. Énumérez les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
- Décrivez une situation où vous avez guidé des personnes pour leur permettre d'atteindre un but. Avez-vous été nommé chef d'équipe ou avez-vous simplement pris les rênes?
- Décrivez une situation où vous avez travaillé en équipe pour réaliser un projet. Décrivez une situation où vous avez réussi à persuader une autre personne d'adopter votre point de vue.
- Décrivez une situation où vous avez démontré vos capacités de composer avec le stress.
- Donnez-nous un exemple précis d'une occasion où vous avez fait preuve de jugement et de logique dans la résolution d'un problème.
- Donnez-moi un exemple d'une situation où vous vous êtes fixé un objectif et que vous avez été capable de l'atteindre ou de le dépasser.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez dû vous servir de vos talents de présentateur pour influencer le point de vue d'une personne.

- Donnez-moi un exemple précis d'une situation où vous avez dû vous conformer à une politique avec laquelle vous n'étiez pas d'accord.
- Veuillez discuter d'un important document que vous avez dû rédiger.
- Décrivez une situation où vous avez dû aller au-delà de votre mandat pour accomplir un travail.
- Parlez-moi d'une situation où vous aviez trop de choses à faire et où l'on vous a demandé de classer vos tâches par ordre de priorité.
- Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez dû prendre une décision en une fraction de seconde.
- Quelle est votre façon habituelle de réagir dans une situation de conflit? Donnez-moi un exemple.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez réussi à traiter avec quelqu'un qui ne vous aimait pas (ou vice versa).
- Parlez-moi d'une décision difficile que vous avez prise au cours de la dernière année.
- Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez tenté quelque chose et échoué.
- Veuillez donner un exemple de circonstances où vous avez fait preuve d'initiative et pris la tête des opérations.
- Donnez-moi un exemple de situation où vous avez motivé d'autres personnes.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez délégué un projet de manière efficace.
- Donnez-moi un exemple d'une situation où vous vous êtes servi de vos capacités en recherche des faits pour résoudre un problème.
- Parlez-moi d'une situation où vous n'avez pas vu une solution évidente à un problème.
- Parlez-moi d'une situation où vous avez été obligé de prendre une décision impopulaire.
- Décrivez-moi une situation où vous vous êtes fixé des objectifs trop élevés (ou trop bas).

### Conseils pour les entrevues d'information

- Trouvez quelqu'un qui peut vous transmettre des connaissances précises au sujet de l'emploi : le superviseur, le gestionnaire d'embauche, l'employé qui part, quelqu'un qui a les mêmes fonctions ou des tâches semblables, un autre employé de l'organisation.
- Soyez franc et honnête à propos de vos objectifs.
- Prenez rendez-vous pour une période précise (p. ex. 15 minutes).
- Une rencontre en personne à l'extérieur du bureau est idéale (offrez-leur un café); une rencontre téléphonique est possible si nécessaire.
- Habillez-vous de façon appropriée et professionnelle.
- Arrivez à l'heure avec une petite liste de questions auxquelles vous aimeriez qu'on vous réponde.
- Prenez des notes.
- Concentrez-vous sur la collecte de renseignements – ne tentez pas de les convaincre de vous embaucher.
- Soyez prêt à répondre à des questions à son sujet – ne dites rien que vous ne diriez pas dans une vraie entrevue.
- Demandez le nom d'autres personnes dans le domaine avec qui vous pourriez discuter.
- Partez à l'heure prévue, n'accaparez pas leur temps.
- Veillez à les remercier d'avoir pris le temps de vous donner de l'information.

### Questions d'entrevues d'information possibles

- Quelles sont les principales fonctions liées au poste?
- Décrivez une journée typique dans votre rôle.
- Quelles compétences ou caractéristiques personnelles sont nécessaires pour exceller dans ce poste?
- L'organisation a-t-elle recours à des compétences prédéfinies?
- Quelles sont les priorités de l'emploi?

- Quelles sont les priorités quotidiennes réelles de l'organisation?
- Quelles sont les principales difficultés de l'emploi?
- Des priorités différentes sont-elles prévues au cours des six prochains mois ou dans un avenir plus lointain?
- Quels sont les points forts de l'organisation?
- Quel est le style de gestion? Le style de processus décisionnel? Le style de communication?
- Avec quelles sections, quels ministères ou quelles personnes aurais-je le plus d'interactions?
- S'agit-il d'un nouveau poste? Sinon, qu'est-ce qui a amené l'ancien employé à quitter ses fonctions?
- Pouvez-vous me fournir ou me recommander des documents concernant l'emploi, les priorités de la division ou de la direction générale, etc.?