

# Exemples de la méthode S.T.A.R.

**Compétence :** Expérience et capacité à mener des enquêtes.

**Situation :**

Au cours des trois dernières années, je supervisais une unité chargée des enquêtes générales. L'an dernier, en juillet et en août, nous avons enregistré une vague d'introductions par effraction un peu partout dans la ville. Les enquêtes initiales menées par les agents intervenus sur place ont produit peu de preuves permettant d'identifier des suspects potentiels. Toutefois, j'ai remarqué certaines similitudes dans la plupart de ces situations, en raison du modus operandi (M.O.).

**Travail :**

Mon travail consistait à faire de la coordination et à enquêter à propos des introductions par effraction, afin de localiser les suspects et de faire le suivi approprié.

**Actions :**

J'ai recueilli de l'information à propos de toutes les introductions par effraction survenues dans la ville avec le même M.O. J'ai ensuite contacté certaines personnes afin de savoir si elles avaient quelque information que ce soit à propos de la vague d'effractions. J'ai communiqué avec l'agent des relations avec les médias, qui a préparé un communiqué sollicitant l'aide du public pour obtenir d'éventuels renseignements à propos de ces effractions. J'ai également rencontré les membres du Groupe des crimes contre les biens et j'ai recueilli des renseignements sur de possibles suspects. J'ai pu en identifier deux principaux, qui opèrent chacun de leur côté avec des complices. Ensuite, j'ai mis en œuvre un plan d'action pour m'occuper de ces suspects. J'ai demandé l'aide d'un de nos enquêteurs d'infiltration pour confirmer l'emplacement d'un suspect. J'ai présidé une rencontre le 10 septembre avec des policiers de diverses unités d'enquête; je leur ai présenté un plan opérationnel que j'avais préparé afin qu'on en discute.

**Résultats :**

Dans les 48 heures qui ont suivi, le premier suspect a été arrêté et traduit devant les tribunaux pour de nombreuses introductions par effraction. Le 15 septembre, le plan opérationnel relatif au deuxième suspect a été mis en œuvre. Le 28 septembre, j'ai arrêté le deuxième suspect, qui a fini par plaider coupable à de nombreuses accusations d'introduction par effraction.

**Compétence :** Se dépasser dans l'exécution de ses tâches (résolution de problèmes et sens de l'initiative)

**Situation :**

Je faisais partie d'une équipe qui préparait une présentation visant à attirer un important nouveau client pour notre entreprise. Mon superviseur a été retardé en raison d'une tempête de neige et n'a pas pu arriver à temps. Nous avons cru qu'il faudrait annuler la réunion et que nous allions peut-être perdre ce client.

**Travail :**

Je cherchais depuis un certain temps à assumer plus de responsabilités; je me suis donc porté volontaire pour faire la présentation.

**Actions :**

J'ai travaillé avec mon superviseur par téléphone et, ensemble, nous avons réussi à maintenir la réunion qui était planifiée.

**Résultat :**

Grâce à mon initiative, nous avons séduit le client et, en plus, on a recommandé mon nom pour une promotion.

**Compétence :** Responsable d'un projet difficile (leadership)

**Situation :**

Il y a quelques années, je travaillais comme conseiller en RH ministériel. Un matin, lors de notre réunion du personnel de mon ministère, la gestionnaire a annoncé que nous avions reçu un nombre inacceptable de commentaires négatifs de nos clients. Elle a proposé comme solution de créer un groupe de travail qui analyserait les situations problématiques et proposerait un plan d'action; elle a demandé qui se portait volontaire pour en faire partie.

**Travail :**

Je cherchais depuis un certain temps l'occasion de montrer que j'étais capable d'assumer plus de responsabilités. Étant quelqu'un qui aime travailler en équipe, j'ai été le premier à me porter volontaire. Ma gestionnaire m'a rapidement confié le rôle de responsable du groupe de travail; j'ai donc dû superviser trois personnes avec qui je devais trouver une solution.

**Actions :**

Au cours des cinq semaines qui ont suivi, nous avons analysé chacune des plaintes relatives à nos services et découvert qu'elles étaient en majorité imputables à l'attente d'une réponse de nos gestionnaires. Sachant que nous devons trouver une solution visant à réduire ce temps d'attente, j'ai organisé une séance de remue-méninges afin d'essayer de régler le problème. Nous avons surtout essayé de modifier les délais du système de billets et le mode de répartition du travail.

**Résultat :**

Après que ma suggestion a été retenue, le travail a été réparti en fonction des domaines de spécialité; les conseillers pouvaient ainsi regrouper plus facilement leurs billets. Le temps d'attente a diminué de 20 % et, une fois que les responsables de la TI ont modifié les échéanciers du système de billets, il a chuté de 50 %. Dans ce contexte, j'ai supervisé trois personnes et nous sommes parvenus à une issue positive face à un problème critique.

**Compétence :** Pression subie au travail

**Situation :**

J'étais spécialiste du marketing numérique chez mon employeur précédent, en pleine période de lancement de notre nouveau site Web.

**Travail :**

Je devais m'assurer que nous transférions l'ensemble du contenu de l'ancien site Web vers le nouveau, et ce, en 30 jours maximum, pour respecter la date prévue du lancement.

**Actions :**

Je me suis tout d'abord senti totalement dépassé, car je devais transférer plus de 300 pages. J'ai commencé par en dresser la liste. J'ai ensuite créé un compte sur le site Web d'une organisation, où j'ai pu cocher chaque section, puis transférer les pages une par une.

**Résultat :**

J'ai respecté la date d'échéance sans oublier une seule page.

**Compétence :**

**Situation :**

Notre ministère menait une consultation afin de connaître l'opinion des gens à propos d'un changement qu'on proposait d'apporter à un texte de loi.

**Travail :**

J'avais pour tâche de colliger, de trier et de résumer les commentaires reçus lors de plusieurs séances de rétroaction dans le cadre de cette consultation.

**Actions :**

J'ai tout d'abord veillé à bien comprendre quels objectifs visait cette consultation et quelle information mon gestionnaire souhaitait recueillir. Ensuite, j'ai créé un tableau pour les réponses, les thèmes, les enjeux précis et les commentaires. Je pouvais y revenir si on me posait des questions à propos d'un enjeu donné. J'ai regroupé les commentaires par thèmes et pris en note les enjeux soulevés et les commentaires formulés, par exemple à propos des lois connexes. J'ai veillé à examiner systématiquement les feuilles de commentaires, afin qu'aucune information importante ne soit laissée de côté. Une fois les commentaires colligés et résumés, j'ai présenté les résultats à mon gestionnaire et à mon directeur.

**Résultat :**

Mon gestionnaire et mon directeur étaient tous deux satisfaits de mon travail. Mon ministère a pu mettre en lumière à la fois des enjeux positifs et négatifs, et des sujets de préoccupation clés, et en tenir compte dans l'élaboration du nouveau texte de loi.