



Public Works and  
Government Services  
Canada

Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

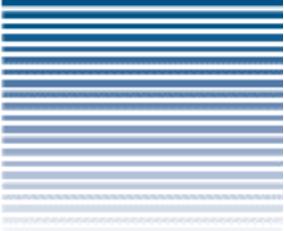
# VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES

## - Guide des répondants -

Outil de recrutement des agents  
de prestation des services : niveau d'entrée

Rédigé par le Centre de psychologie du personnel  
de la Commission de la fonction publique du Canada, pour  
le Bureau de gestion du changement

Révisé en mars 2005



## Vérification des références – Guide des répondants

Vous avez été choisi(e) pour participer à la vérification des références dans le cadre du recrutement d'agents de prestation des services, et ce, en raison de votre connaissance directe et approfondie du travail du candidat ou de la candidate, de votre capacité à répondre à des questions précises au sujet des réussites et des points forts du candidat ou de la candidate et, enfin, parce que vous avez travaillé avec le candidat ou la candidate pendant au moins six mois au cours des cinq dernières années.

La vérification des références des agents de prestation des services est un outil d'évaluation fondée sur les compétences. Une compétence comprend les traits distinctifs de la personne, qui sous-tendent son rendement efficace au travail, y compris ses connaissances, compétences, capacités, principes et valeurs. Les compétences sont définies à l'aide d'un ensemble de comportements connexes ou d'indicateurs de comportement. Ces indicateurs sont des énoncés qui décrivent un comportement observable.

La présente vérification des références vise à évaluer les compétences suivantes : Sens du service à la clientèle, Capacité cognitive et jugement, Communication, Travail d'équipe et collaboration et Éthique et valeurs.

L'entrevue de vérification des références se fait généralement par téléphone, mais il arrive parfois qu'il soit nécessaire, pour des raisons pratiques, d'effectuer l'entrevue en personne.

### Instructions

Avant l'entrevue de vérification des références

1. Lisez attentivement la description des compétences (Annexe A) et des indicateurs de comportement connexes (page 3).
2. Inscrivez à la page 3 des exemples concrets de la façon dont le candidat ou la candidate a affiché les comportements énumérés. Vous devez fournir des commentaires sur les comportements pour chacune des compétences en prestation de services visées par la vérification des références. Il n'est pas nécessaire de donner un exemple pour chaque comportement énuméré. Fournissez plutôt un ou deux exemples détaillés qui englobent un grand nombre de comportements, sinon tous comportements. Les comportements recherchés par le vérificateur sont énumérés pour chaque compétence. Assurez-vous que vos commentaires ont trait directement aux comportements énumérés.
3. Prévoyez consacrer trente minutes à l'entrevue de vérification des références.

*Pendant l'entrevue*

1. Indiquez à la personne qui réalise l'entrevue la langue dans laquelle vous souhaitez être interviewé(e).
2. Au début de l'entrevue, vous devrez répondre à quatre questions préliminaires au sujet de ce qui suit :
  - a) votre relation avec le candidat ou la candidate;
  - b) la plus importante réalisation du candidat ou de la candidate quand cette personne travaillait avec vous;
  - c) les trois points forts du candidat ou de la candidate;
  - d) les trois aspects à perfectionner chez le candidat ou la candidate.
3. Vous devrez résumer la manifestation du comportement pour chaque compétence. Si vous ne pouvez pas fournir de manifestation pour une compétence (par exemple, le candidat ou la candidate n'a pas eu l'occasion d'afficher le comportement), informez-en la personne qui réalise l'entrevue.

**Nota**

- Vous pouvez examiner le rapport avant qu'il soit finalisé.
- Les données recueillies lors de la vérification des références sont protégées. Elles ne sont toutefois pas confidentielles en ce sens que les candidats peuvent consulter leur rapport s'ils demandent de consulter leur dossier.

**Exemples**

Vous trouverez ci-dessous deux exemples de réponses fournies pour la compétence Capacité cognitive et jugement. Ces exemples visent à vous montrer comment vous pourriez démontrer la manifestation du comportement du candidat ou de la candidate.

**Capacité cognitive et jugement**

- Cite avec précision les lois, règlements, politiques et lignes directrices.
- Recueille et analyse de l'information provenant de diverses sources.
- Sait reconnaître le besoin de consulter ou de faire appel à d'autres parties pour régler certaines situations.

*Exemple 1*

Catherine travaille dans une station-service d'une importante société d'exploitation pétrolière. Nous menons plusieurs activités promotionnelles de toutes sortes, telles qu'un système de points et des remises en argent pour les achats faits à l'aide de notre carte de crédit. Ces activités changent constamment; certaines sont parfois abandonnées, d'autres modifiées. De plus, les règlements peuvent varier en fonction de la province. *Par exemple, lorsque Catherine a été mise au courant de notre dernière activité promotionnelle, elle a demandé des éclaircissements sur ses responsabilités dans le cadre de l'activité. Elle a également fait des recherches dans le Web et les manuels de l'entreprise pour être en mesure de fournir aux clients le plus de renseignements possible sur l'activité promotionnelle.*

Voici un autre exemple d'activité promotionnelle. Nous avons décidé d'égaliser les prix des concurrents et d'offrir les mêmes rabais qu'eux. *En plus de faire des recherches dans le Web pour nous tenir au courant des offres faites par nos concurrents, Catherine a consulté les journaux et les circulaires locaux et m'a informé de ses trouvailles.*

*Exemple 2*

Allan aide les clients qui appellent pour obtenir des renseignements sur leur compte. De plus, il réunit des données démographiques de nature non personnelle au sujet des clients qui appellent. Dans le cadre de ses fonctions, il entre des données dans des sections précises d'un formulaire électronique à partir duquel des calculs sont faits. Les sections où l'entrée de données se fait dépendent de la nature des données. *Au moment d'entrer des données, Allan a demandé à son chef d'équipe des éclaircissements sur le formulaire et la façon dont les calculs sont faits. Il a indiqué à son chef qu'il pensait avoir découvert certains problèmes. Il s'est ensuite entretenu avec les responsables de la comptabilité. Après une longue discussion, ces derniers ont découvert qu'Allan avait raison et qu'il y avait effectivement des problèmes dans les formulaires. Les formulaires ont donc été corrigés de façon à faire part plus précisément de notre rendement au siège social.*

## Évaluation des compétences

Avant l'entrevue, veuillez fournir des exemples concrets de la façon dont le candidat ou la candidate a affiché les comportements énumérés.

Comportements et compétences en prestation de services	Commentaires sur les comportements
<p><b>Sens du service à la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche activement de l'information des clients pour comprendre leurs demandes et pour déterminer leurs besoins et leurs attentes</li> <li>• Répond rapidement aux demandes des clients</li> <li>• Informe les clients sur les ressources, les services et les enjeux qui les touchent</li> <li>• Recherche de la rétroaction sur les services fournis</li> <li>• Donne des conseils aux clients sur l'utilisation de la nouvelle technologie</li> <li>• Utilise le mode de communication préféré des clients lorsque la technologie du ministère le permet</li> </ul>	
<p><b>Capacité cognitive et jugement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cite avec précision les lois, règlements, politiques et lignes directrices</li> <li>• Recueille et analyse de l'information provenant de diverses sources</li> <li>• Sait reconnaître le besoin de consulter ou de faire appel à d'autres parties pour régler certaines situations</li> </ul>	
<p><b>Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présente l'information de façon claire et concise, verbalement et par écrit</li> <li>• Cherche activement à comprendre l'information communiquée par les autres</li> <li>• Adapte le contenu et le style de communication pour optimiser la compréhension des autres</li> <li>• Maintient une communication bilatérale efficace</li> <li>• Communique ouvertement et de façon transparente avec les collègues et les gestionnaires</li> </ul>	
<p><b>Travail d'équipe et collaboration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue activement et pleinement aux activités de l'équipe</li> <li>• Donne de plein gré son soutien aux collègues</li> <li>• Travaille en collaboration plutôt qu'en concurrence avec les collègues</li> <li>• Échange ses expériences, connaissances et pratiques exemplaires avec les membres de l'équipe</li> </ul>	
<p><b>Éthique et valeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait confiance au professionnalisme des collègues</li> <li>• Prend des mesures qui sont conformes aux procédures, aux politiques et/ou aux lois établies</li> <li>• Fait montre de normes éthiques solides</li> <li>• Maintient la confidentialité et/ou la sécurité</li> <li>• Interagit équitablement et objectivement avec les autres</li> </ul>	

**Nota :** Les renseignements sont protégés. Veuillez détruire votre exemplaire du guide de vérification des références une fois l'entrevue terminée.

Merci d'avoir participé à ce processus et d'avoir fourni les renseignements nécessaires à une prise de décision éclairée au sujet du candidat ou de la candidate.

## **Annexe A**

### **Description des cinq compétences**

#### **Sens du service à la clientèle**

Les membres de la communauté de la prestation des services sont pleinement dévoués envers les citoyens et fournissent, en temps opportun, un service courtois, efficace et efficient. Ils évaluent et anticipent les besoins de la clientèle afin de répondre efficacement aux demandes actuelles et nouvelles. Les personnes travaillant dans le secteur de la prestation des services sont habiles sur le plan technologique et réceptives à l'idée d'offrir à leurs clients leur premier choix à l'égard des modes de communication, que ce soit le téléphone, les rencontres individualisées, le courriel, la poste ou Internet. Elles s'appliquent à développer l'autonomie de leurs clients en agissant comme guides à l'égard de la nouvelle technologie. Elles sollicitent une rétroaction quant aux services offerts et font des ajustements au besoin. Les membres de la communauté de la prestation des services sont en quête d'occasions leur permettant d'améliorer sans cesse les services offerts.

#### **Capacité cognitive et jugement**

Comme les clients recherchent de plus en plus des services de conseil et de résolution de problèmes plutôt que de l'information de base, les agents et les gestionnaires de la communauté de la prestation des services doivent plus que jamais faire appel à leur capacité cognitive pour recueillir, assimiler et interpréter avec efficacité et efficacité l'information issue de diverses sources (p. ex. documents, bases de données complexes, etc.). Ils font preuve d'un bon jugement et utilisent leur contexte organisationnel particulier et les initiatives à l'échelle gouvernementale comme cadre pour soupeser les répercussions et les conséquences de leurs décisions et de leurs actions.

#### **Communication**

Comme la prestation des services est de plus en plus axée sur les citoyens et privilégie une approche plus coopérative dans l'ensemble des ministères et des administrations, les personnes travaillant dans le secteur de la prestation des services doivent avoir la propension d'utiliser et d'adapter le contenu et le style de communication pour optimiser la compréhension chez les autres. Lorsqu'elles reçoivent de l'information des autres, elles écoutent activement et recherchent une compréhension globale. Elles s'engagent également à établir et à assurer une communication claire, concise et bilatérale. Elles se consacrent également à établir une communication efficace au sein de l'organisation elle-même. Elles sont capables de communiquer clairement et de manière persuasive, même dans des situations conflictuelles et difficiles, et elles utilisent leurs compétences en communication pour représenter leur organisation de manière crédible et efficace.

#### **Travail d'équipe et collaboration**

Comme il peut être exigeant de travailler avec les clients dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, les agents et les gestionnaires de la communauté de la prestation des services comprennent que le travail d'équipe aide à promouvoir un milieu de travail sain. Étant donné que les clients sont davantage à la recherche de service de conseil et de résolution de problèmes, les personnes travaillant dans le secteur de la prestation des services doivent échanger leurs connaissances, leurs expériences ainsi que les pratiques exemplaires. Elles recherchent et apprécient les commentaires des autres et reconnaissent que la diversité de l'expertise, des compétences et des antécédents améliore la qualité du travail d'équipe. Elles ont en commun l'objectif de maximiser le service au public et, en conséquence, travaillent en collaboration plutôt qu'en concurrence. Elles contribuent pleinement et activement aux activités d'équipe, aux projets interministériels et aux initiatives des clients.

#### **Éthique et valeur**

Les membres de la communauté de la prestation des services fournissent de l'information et des services aux Canadiens et aux Canadiennes dans des contextes variés. Ils savent comment la loi et les préoccupations possibles en matière de sécurité peuvent influencer le genre d'information et de services qui peuvent être offerts au public. Ils recherchent l'équilibre entre l'offre d'un service équitable à tous les clients et l'engagement à maintenir la confidentialité et la sécurité. Ils possèdent des valeurs axées sur le service dans leur propre système de valeurs. Grâce à leurs diverses interactions avec les collègues et le public canadien, ils démontrent activement des valeurs comme l'égalité de traitement, le respect de la diversité et l'objectivité.