

GRC-RCMP



GENDARMERIE ROYALE DU CANADA • ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers



Gendarmerie royale du Canada Royal Canadian Mounted Police

Canada

Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers

À la lecture du *Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers*, vous saurez davantage à quoi vous attendre à cette étape du processus de recrutement. Vous y trouverez des conseils sur la façon de vous préparer à l'entrevue et de parvenir ainsi à réduire votre anxiété. Le guide a pour but de vous aider à donner le meilleur de vous-même durant l'entrevue. Nous pourrions ainsi avoir une idée très précise de votre potentiel à bien vous acquitter de vos tâches comme policier à la GRC.

Introduction

La GRC effectue des entrevues de sélection des membres réguliers (ESMR) dans le but de sélectionner des candidats pour le programme de formation des cadets. Dans le cadre du processus de recrutement, l'entrevue de sélection a lieu habituellement après la Batterie de tests d'aptitude au travail policier de la GRC (BTATPG) et le Test d'aptitudes physiques essentielles (TAPE). Pour de nombreux postulants, l'entrevue est l'étape la plus difficile du processus de sélection. Cependant, si vous vous y préparez de façon appropriée, vous en tirerez le meilleur parti possible.

À quoi ressemblent les questions de l'ESMR?

On a analysé avec soin les fonctions et les tâches des policiers de la GRC afin de déterminer les qualités que ceux-ci doivent posséder pour bien accomplir leur travail. Les questions de l'entrevue de sélection des membres réguliers (ESMR) ont été élaborées à partir de cette analyse. L'entrevue vise à déterminer si vous avez les qualités nécessaires pour remplir les fonctions de policier à la GRC. L'ESMR contient deux séries de questions. Les questions de la première série portent sur le comportement et visent à obtenir des exemples de votre comportement dans différentes situations passées. Ces questions sont assez générales pour que les postulants aux divers antécédents puissent bien comprendre et décrire une situation pertinente. Voici un exemple de question (il ne s'agit que d'un exemple et non pas d'une question posée durant l'entrevue) :

Vous vous êtes sûrement déjà trouvé dans une situation où vous avez dû faire preuve de persévérance pour surmonter des obstacles. Pourriez-vous me parler d'une de ces situations?

Dans votre réponse, vous pouvez faire état d'un événement survenu dans divers contextes (école, travail, bénévolat, sports, etc.).

Les questions de la deuxième série visent à savoir ce que vous feriez dans des situations hypothétiques similaires à celles que vous rencontreriez comme policier à la GRC. On vous présentera une situation hypothétique et on vous demandera de décrire en détail ce que vous feriez, puis d'expliquer pourquoi vous le feriez ainsi, y compris les éléments dont vous tiendriez compte dans ce que vous décideriez de faire (ou de ne pas faire).

Ces questions situationnelles visent à donner la chance aux postulants aux divers antécédents de démontrer ce qu'ils feraient dans une situation qu'ils n'ont peut-être jamais vécue. Voici un exemple de ce genre de question :

Vous faites partie d'une équipe de soccer. Durant un match important, l'arbitre commet une faute d'arbitrage défavorable à votre équipe, ce qui permet à l'autre équipe de marquer un but et de remporter le match. Quatre de vos coéquipiers et votre entraîneur commencent alors à argumenter avec l'arbitre et les joueurs de l'autre équipe. La discussion s'échauffe, mais vous croyez que votre entraîneur et vos coéquipiers ont raison et que la décision de l'arbitre était très injuste. Que feriez-vous dans pareille situation et pourquoi?

La durée de l'entrevue varie d'une personne à l'autre. En moyenne, l'entrevue dure de deux à trois heures, à moins que vous répondiez « Non » à l'une des cinq questions relatives aux « exigences essentielles » posées au début de l'entrevue. Une telle réponse met automatiquement fin à l'entrevue et au processus de recrutement.

Si vous répondez « Oui » à ces questions, le chargé d'entrevue passera aux autres questions. Rappelez-vous que vous serez tenu de respecter vos réponses aux questions concernant les « exigences essentielles » (par exemple vous devez vraiment être prêt à travailler n'importe où au Canada si vous répondez « Oui » à cette question).

Questions relatives aux exigences essentielles

- Possédez-vous un permis de conduire valide?
- Êtes-vous prêt à travailler n'importe où au Canada?
- Êtes-vous prêt à travailler par relais, y compris les fins de semaine et les congés fériés?
- Êtes-vous prêt à porter une arme à feu et à vous en servir ou à recourir à toute autre forme de force physique dans l'exercice de vos fonctions?
- Êtes-vous prêt à faire serment d'allégeance envers le Canada?

Quelles qualités l'ESMR permet-elle d'évaluer?

L'ESMR permet d'évaluer huit compétences (qualités) jugées essentielles pour bien s'acquitter des tâches de policier à la GRC. L'entrevue a pour but de déterminer dans quelle mesure vous possédez ces compétences, définies ci-après.

Perfectionnement personnel : Reconnaît ses forces personnelles et ses besoins d'apprentissage et prend part à des activités de perfectionnement personnel afin d'exploiter pleinement son potentiel dans son rôle actuel et ses rôles futurs. Évalue honnêtement son propre rendement et s'efforce continuellement d'apprendre et de se perfectionner.

Souplesse : Prend en considération, adopte et change des comportements en fonction de nouvelles idées ou de nouvelles méthodes de travail, et travaille efficacement dans des situations variées et avec des personnes et des groupes de formations et d'expériences diverses. Fait preuve d'une attitude positive et d'ouverture d'esprit face au changement. Change son rythme de travail ou laisse tomber la tâche prévue lorsque les circonstances l'exigent.

Résolution de problèmes : Analyse et décompose systématiquement les problèmes, les risques, les possibilités et les questions, trouve des solutions appropriées et prend des mesures et des décisions en temps opportun. Comprend les liens et les relations de cause à effet.

Conscience professionnelle et fiabilité : Réalise des engagements de manière professionnelle, minutieuse et cohérente par la discipline personnelle et le sens du devoir. Porte une grande attention au détail et à la qualité. Est capable d'obtenir par lui-même des résultats conséquents de très bonne qualité.

Satisfaction des besoins des clients : Se montre déterminé à connaître les besoins et les attentes des clients de l'interne et de l'externe, à répondre à ces besoins ou à dépasser les attentes. Désire sincèrement aider ou servir les autres ou agir en leur nom.

Communication : Reçoit et transmet efficacement des idées et des renseignements d'une façon qui améliore la compréhension de l'auditoire cible. Communique efficacement avec les autres en tenant compte de ces derniers.

Travail d'équipe : Atteint des objectifs communs par la collaboration avec les autres et le développement d'un climat de travail positif. Agit de manière à faciliter le fonctionnement de l'équipe dont il ou elle fait partie.

Calme et maîtrise de soi : Contrôle ses émotions et réprime ses réactions négatives face à la provocation, l'opposition ou l'hostilité d'autrui ou dans des conditions de plus en plus stressantes. Maintient son énergie et sa concentration dans des situations de stress prolongé. Évite d'agir sur le coup d'émotions fortes telles que la colère. Demeure efficace face aux situations stressantes ou aux défis d'envergure ou de longue durée.

Comment se préparer à l'ESMR

Avant de postuler à un emploi, il est toujours bon de vous renseigner sur l'organisation à laquelle vous offrez vos

services. Cela vous aide à déterminer si le genre de travail, la culture et les conditions de travail de cette organisation vous conviennent. Par conséquent, le fait de lire des documents pertinents sur la GRC et de parler avec des membres de la GRC concernant la formation des cadets et le travail quotidien de policier vous aiderait à avoir une idée réaliste des tâches à accomplir comme membre de la GRC en plus de vous aider à vous adapter à la formation des cadets et à accroître par la suite votre satisfaction au travail.

L'entrevue porte sur vos propres compétences et la façon dont vous les avez démontrées par le passé et dans des situations hypothétiques à l'image de la réalité. L'entrevue ne vise pas à mesurer votre niveau de connaissance des questions juridiques et d'application de la loi ou même de la GRC. Il n'y a donc pas de connaissances essentielles à *acquérir* avant l'entrevue. Par contre, il y a plusieurs mesures que vous pouvez prendre pour mieux vous y préparer.

Se préparer aux questions sur le comportement

- ▶ Lisez les définitions des huit compétences et assurez-vous de bien les comprendre.
- ▶ Subdivisez la définition d'une compétence en divers éléments et posez-vous la question suivante : « Quand ai-je eu à démontrer que je possédais le niveau de compétence correspondant à cette partie de la définition? » Par exemple, « Quand ai-je eu à travailler en équipe? ».
- ▶ Examinez vos propres expériences et précisez les incidents ou les situations qui se rapportent à ces compétences.
- ▶ Essayez de penser aux situations les plus exigeantes ET les plus récentes. Si votre meilleur exemple est survenu il y a cinq ans, utilisez-le, mais n'oubliez pas que les exemples les plus récents vous avantagent. Le chargé d'entrevue veut savoir si vous utilisez vos aptitudes et vos capacités maintenant.
- ▶ Il n'est pas nécessaire que les exemples soient liés au travail, surtout si votre meilleur exemple n'est pas lié au travail. Vous pouvez utiliser le même exemple pour plus d'une question si différents aspects de cet exemple permettent de répondre à différentes questions.

JE N'AI AUCUNE EXPÉRIENCE!

Nombre de postulants font l'erreur de ne pas mentionner des expériences de vie très pertinentes parce qu'elles n'ont pas eu lieu dans le cadre d'un travail à temps plein. Cependant, vous avez peut-être acquis les compétences exigées et en avoir fait preuve lors de diverses activités.

Aussi, lorsque vous vous préparez à l'entrevue, prenez le temps de réfléchir à votre passé et choisissez les exemples les plus pertinents aux compétences définies précédemment. Vous trouverez ci-après des exemples d'activités auxquelles vous avez peut-être participé et qui pourraient être d'excellentes réponses aux questions d'entrevue :

- Sports de compétition
- Bénévolat
- Passe-temps
- Emplois antérieurs (temps plein et temps partiel), emplois d'été, stages et programmes d'enseignement coopératif.
- Projets à l'école (projets temporaires, participation à des activités parascolaires telles que le journal étudiant, les associations ou clubs étudiants, organisation d'événements, etc.)

Pour évaluer de façon équitable vos actions d'après les exemples fournis, le chargé d'entrevue doit obtenir une description détaillée des circonstances, des mesures que vous avez prises et du résultat de ces mesures. Nous appelons cette structure le principe STAR (Situation-Tâche-Action-Résultat) (consultez le prochain encadré). Si vous vous pratiquez à décrire vos expériences antérieures en fonction de cette structure, vos réponses viendront plus

facilement et vous aurez moins tendance à omettre des renseignements importants.

Pour les questions sur le comportement, formulez vos réponses en vous inspirant du principe STAR :

- S:** Décrivez la situation de façon claire et concise. Qui étaient les personnes en cause? Quels détails pertinents ont eu une incidence sur vos actions?
- T:** Quelle tâche vous avait-on confiée? Quel défi particulier avez-vous dû relever?
- A:** Quelle a été votre action? Limitez-vous à ce que vous avez fait.
- R:** Quel a été le résultat? Qu'avez-vous accompli?

Se préparer aux questions situationnelles

- ▶ Les questions situationnelles reposent sur les mêmes compétences que celles des questions sur le comportement; par conséquent, revoyez les exemples de comportement que vous entendez donner. Pensez aux mesures efficaces et inefficaces que vous avez prises dans ces situations : y avait-il des problèmes, de la frustration ou des conflits? Qu'avez-vous appris? Que feriez-vous différemment si vous vous retrouviez dans ces situations? Qu'avez-vous fait qui pourrait convenir à des situations différentes (p. ex., demander à des personnes avisées des conseils sur la manière de résoudre une situation)?
- ▶ Pour les questions situationnelles, le chargé d'entrevue doit obtenir une description détaillée des actions que vous feriez (ou non) et du raisonnement que vous avez suivi pour prendre votre décision, y compris les facteurs dont vous avez tenu compte. Nous appelons cette structure le principe ARC (Action-Raisonnement-Considération) (consultez le prochain encadré). Si vous vous pratiquez à formuler vos réponses selon cette structure, vous risquez moins d'omettre des renseignements importants que le chargé d'entrevue a besoin de savoir.

Pour les questions situationnelles, formulez vos réponses suivant le principe ARC :

- A:** Quelles actions feriez-vous?
- R:** Quel est le raisonnement justifiant vos mesures? Comment en êtes-vous arrivé à cette décision?
- C:** Quels ont été les facteurs dont vous avez considéré pour décider des mesures à prendre?

Généralités :

- ▶ Il est bon de préparer un résumé des exemples qui font preuve de vos habiletés, de vos aptitudes et de vos expériences antérieures, et de les revoir régulièrement afin de raviver votre mémoire (certains utilisent des fiches à cette fin). Lorsque vous écrivez vos exemples, essayez de les structurer en fonction du principe STAR et de penser en quoi ils pourraient s'appliquer à d'autres situations. Veuillez prendre note que les candidats NE peuvent PAS consulter leur matériel préparatoire durant l'entrevue.
- ▶ Simulez une entrevue avec un ami. Vous pouvez préparer des questions en vous inspirant des définitions des compétences (p. ex., « Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû... »). Cela vous permettra d'obtenir des commentaires sur la clarté et l'exhaustivité de votre réponse (c.-à-d., trop détaillée, pas assez détaillée).

Durant l'entrevue

- ▶ Soyez enthousiaste et ayez confiance en vous, mais rappelez-vous qu'il s'agit d'une entrevue officielle et qu'il vaut toujours mieux dans ce cas se comporter de façon posée, courtoise et amicale. Votre attitude durant l'entrevue témoigne de vos compétences en relations interpersonnelles et en communication; le chargé d'entrevue en tiendra compte dans son évaluation.
- ▶ Répondez aux questions de façon directe. Fournissez des détails pertinents et évitez les réponses qui n'en finissent plus. Le fait de formuler vos réponses en fonction des principes STAR et ARC vous y aidera.
- ▶ L'entrevue n'est pas une course contre la montre. Prenez le temps de réfléchir à la question, de formuler votre réponse la question.
- ▶ Écoutez attentivement ce que le chargé d'entrevue vous dit. N'hésitez pas, à l'occasion, de lui demander des précisions si vous ne comprenez pas la question qu'il vous pose. Évitez cependant de lui faire répéter *chaque* question. L'écoute est un aspect important de la communication orale, qui sera évaluée durant l'entrevue. Vous ne devriez pas utiliser cette tactique pour, par exemple, gagner du temps, c'est-à-dire pour pouvoir réfléchir davantage à la réponse que vous donnerez à une question.
- ▶ Évitez de céder à la panique lorsque vous ne pouvez pas répondre à une question. Vous pouvez « passer » une question et y revenir plus tard. On ne vous pénalisera pas pour cela. Si vous avez un trou de mémoire, vous pouvez dire « La réponse ne me vient pas pour l'instant, pourrions-nous revenir à cette question plus tard? ».
- ▶ L'incapacité de répondre à une question ne signifie pas automatiquement que vous échouez à l'entrevue. La note que vous obtiendrez pour chaque compétence et votre note globale dépendront des renseignements que vous aurez fournis. De plus, il est peu probable que vous ne soyez en mesure de répondre aux questions, car elles sont de nature assez générale pour s'appliquer à presque tout le monde.
- ▶ Le chargé d'entrevue peut parfois vous demander de citer un autre exemple, même si vous avez répondu à une question de façon exhaustive. Cela ne veut pas nécessairement dire que votre réponse n'était pas satisfaisante. Il peut simplement vouloir obtenir des renseignements supplémentaires ou plus récents au sujet d'une compétence particulière.
- ▶ Portez attention aux commentaires du chargé d'entrevue. S'il vous demande de fournir des renseignements supplémentaires sur une situation, essayez de fournir davantage de précisions à la question suivante. S'il vous interrompt, essayez de répondre de façon plus concise à la question suivante.
- ▶ N'inventez pas de réponses! Les chargés d'entrevue sont spécialement formés pour obtenir des renseignements supplémentaires et détecter toute information mensongère. Ils sont policiers; ils ont l'habitude de vérifier si ce qu'on leur dit est vrai et pourraient vous demander les noms et les coordonnées de personnes capables de confirmer les situations décrites. Si vous tentez de mentir ou d'omettre délibérément des renseignements pertinents, votre candidature pour un emploi à la GRC sera rejetée.

et de l'exprimer. Vous pouvez utiliser du papier pour inscrire rapidement ce que vous voulez dire ou les parties importantes de

À quoi s'attendre

Le chargé d'entrevue doit obtenir les renseignements voulus pour décider s'il doit recommander ou non de vous faire passer aux prochaines étapes du processus de sélection. Il prendra beaucoup de notes durant l'entrevue, de sorte que le contact visuel ne sera pas aussi soutenu qu'il le serait durant une conversation normale. Il prend ces notes, autant dans ses intérêts que dans les vôtres, car il veut inscrire vos réponses de la façon la plus détaillée possible afin de vous évaluer convenablement. Souvent, il continue à écrire même lorsque le candidat a cessé de parler. Profitez-en pour « reprendre votre souffle » et structurer vos idées.

Si cela vous aide à structurer votre réponse, vous pouvez vous aussi prendre de brèves notes durant l'entrevue. Le chargé d'entrevue les ramassera cependant à la fin de la rencontre, afin de respecter le caractère confidentiel des

questions de l'entrevue.

Le chargé d'entrevue vous posera parfois des questions visant à obtenir des précisions sur un certain point ou à vous faire préciser davantage votre réponse. Par exemple, il peut vous demander de fournir des renseignements supplémentaires sur votre contribution à un projet d'équipe que vous avez décrit. Les chargés d'entrevue posent ces questions supplémentaires pour avoir une vue d'ensemble complète et précise de vos expériences antérieures.

Lorsque l'entrevue est terminée, le chargé d'entrevue évalue vos réponses à l'aide d'une grille de notation préétablie. Cela permet d'évaluer tous les candidats de la même façon et en fonction des mêmes normes.

Vous devez réussir l'entrevue pour continuer dans le processus de recrutement. Après l'entrevue, vous devez réussir d'autres étapes, dont une vérification de vos antécédents et un examen médical et dentaire. Au besoin, vous devrez subir un test de langue (langue seconde) ou refaire le TAPE. Veuillez communiquer avec l'agent de recrutement si vous désirez obtenir des précisions sur ces étapes du processus.

La séance de rétroaction qui suit l'entrevue consiste à vous faire savoir si le chargé d'entrevue recommande ou non le maintien de votre candidature dans le processus de sélection. Le chargé d'entrevue vous expliquera brièvement les notes qui vous ont été attribuées. Rappelez-vous que le chargé d'entrevue aura pris sa décision finale lorsqu'il vous rencontrera pour la séance de rétroaction. Vous ne pourrez donc pas en débattre. Si vous échouez à l'ESMR, le chargé d'entrevue vous expliquera pourquoi. Veuillez prendre note que si vous échouez à l'entrevue, vous devrez attendre un an après la date de votre entrevue avant de pouvoir vous présenter de nouveau.

Le chargé d'entrevue vous demandera de ne parler à personne du contenu de l'entrevue. Il ramassera les notes que vous aurez prises durant la rencontre. Vous devez évidemment, dans votre propre intérêt, éviter de dévoiler les questions de l'entrevue à d'autres postulants. Ces questions contiennent des renseignements protégés qui ne peuvent être dévoilés à personne, y compris à des membres de la GRC. Le chargé d'entrevue vous fera signer une formule à cet effet. Toute preuve confirmant que vous avez dévoilé de l'information sur les questions de l'entrevue entraînera le rejet de votre candidature ou d'éventuelles poursuites civiles. Ces mesures sont nécessaires pour s'assurer que le processus est équitable pour tous les postulants.

Conseils généraux sur la façon d'aborder l'entrevue

Il est normal d'être nerveux lorsqu'on se présente à une entrevue. Vous devez cependant réduire cette nervosité au minimum pour donner le meilleur de vous-même. La meilleure façon d'y arriver est de vous préparer à l'avance. Voici quelques conseils à ce sujet.

- Assurez-vous de bien dormir et de bien manger le soir qui précède l'entrevue. Si vous êtes fatigué, vous aurez de la difficulté à vous rappeler de vos meilleures expériences ou de tous les détails que le chargé d'entrevue désire obtenir.
- Ne modifiez pas trop votre routine durant les jours qui précèdent l'entrevue.
- Essayez de vous détendre et de penser à autre chose le soir qui précède l'entrevue.
- Prévoyez suffisamment de temps pour vous rendre à l'endroit où l'entrevue aura lieu. Si vous craignez d'avoir du retard, vous serez nerveux à votre arrivée. Familiarisez-vous à l'avance avec le trajet que vous aurez à faire pour vous rendre au lieu de rencontre. Il peut être bon d'emprunter le trajet le jour précédant l'entrevue, afin d'avoir une idée générale de la durée du parcours, de l'endroit où vous devez garer votre véhicule, etc.
- Votre seul objectif doit être de faire de votre mieux lors de l'entrevue. En arrivant calme et détendu, vous pourrez davantage faire preuve de vos aptitudes et de vos capacités.
- Rappelez-vous que le but du chargé d'entrevue n'est pas de vous piéger ou de vous confondre, mais de savoir si vous possédez les qualités voulues pour devenir policier à la GRC.

Ressources suggérées

Livres

101 Excellentes réponses aux questions d'entrevue (2002), Ron Fry. Les éditions Reynald Goulet.
Le guide Marabout du CV et de la recherche d'emploi (2002), Florence Le Bras. Marabout.
L'entretien d'embauche (2001). Florence Le Bras. Marabout.

Sites Internet français

jeunesse.gc.ca (mot clé : << entrevue >>)
emploiquebec.net/guide/e5.htm
www.info-emploi.ca/cwn/francais/index.cfm?cat=3&sub=5

Sites Internet anglais

www.jobweb.com/Resources/Library/Interviews/default.htm
www.wetfeet.com/advice/interviewing.asp
www.quintcareers.com/intvres.html

Le *Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers* et l'entrevue de sélection comme telle ont été élaborés par la Direction de la recherche et du renseignement, Secteur des ressources humaines de la GRC. Veuillez faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires à l'adresse suivante :

Recherche et renseignement des RH
Secteur des ressources humaines, GRC
295, chemin Coventry, pièce 5-E24
Ottawa (Ontario)
K1A 0R2

Révisé : juin 2007