

GRC



GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers de la GRC (GESMR)



Gendarmerie royale du Canada
Royal Canadian Mounted Police

Canada 

Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers de la GRC

À la lecture du présent *Guide préparatoire à l'entrevue de sélection des membres réguliers de la GRC*, vous saurez davantage à quoi vous attendre à cette étape-ci 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. Ce 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 de la GRC.

La GRC utilise le *Guide d'entrevue de sélection des membres réguliers* (GESMR) aux fins de sélection des candidats¹ au 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 devez-vous vous attendre à l'entrevue de sélection?

On a analysé avec soin les tâches des gendarmes de la GRC afin de déterminer les qualités que ceux-ci doivent posséder pour bien accomplir leur travail. À partir de cette analyse, on a dressé une liste de questions. Le GESMR comprend des questions qui visent à obtenir des exemples de la façon dont vous vous comportez dans différentes situations. Ces questions sont assez générales, de façon que les postulants aux divers antécédents puissent bien comprendre et décrire une situation pertinente. Voici un exemple de question :

*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?*²

Dans votre réponse, vous pouvez faire état d'un événement survenu dans presque tout genre de contexte (école, travail, bénévolat, sports, etc.). Pour certaines questions de l'entrevue, on vous présentera des situations hypothétiques. On vous demandera de décrire ce que vous feriez dans de telles circonstances, puis d'expliquer pourquoi vous le feriez ainsi. Le

¹ Le genre masculin est utilisé dans le présent texte comme genre neutre.

² Il ne s'agit que d'un exemple et non nécessairement d'une question posée durant l'entrevue.

but est de vérifier si vous possédez les qualités requises pour bien vous acquitter de vos tâches comme policier de la GRC.

La durée de l'entrevue varie d'une personne à l'autre. En moyenne, elle dure de deux à trois heures, à moins que vous ne répondiez « Non » à l'une des cinq questions relatives aux « Exigences essentielles ». 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).

Exigences essentielles

- ▶ Possédez-vous un permis de conduire valide et sans restreint?
- ▶ 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?

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. Si cela vous aide à structurer votre réponse, vous pouvez vous aussi prendre de brèves notes. 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 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. Si vous passez l'entrevue avec succès, vous pouvez devoir vous prêter à une entrevue de sécurité le même jour. Cette deuxième entrevue ne requiert aucune préparation et dure à peu près une heure.

Vous devez réussir les deux entrevues pour continuer dans le processus de recrutement. Rappelez-vous que même si vous passez cette étape avec succès, le processus de sélection n'est pas terminé (bien que vous soyez dans la bonne voie pour vous qualifier). Vous devez vous soumettre à une vérification de vos antécédents ainsi qu'à d'autres étapes, tel qu'un examen médical et dentaire. Au besoin, vous pouvez également devoir passer un test de langue (langue seconde) ou repasser le TAPE. Veuillez communiquer avec l'agent de recrutement si vous désirez obtenir des précisions sur ces étapes du processus.

Si vous avez échoué à l'entrevue de sélection, on vous en donnera les raisons. Le chargé d'entrevue aura pris sa décision finale lorsqu'il vous rencontrera. La séance de rétroaction qui suit l'entrevue n'est pas le temps de débattre sa décision. Certains postulants peuvent posséder le potentiel nécessaire, mais n'ont pas vécu les expériences qui *démontreraient* qu'ils possèdent les qualités requises pour devenir un policier de la GRC. 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 également les notes que vous avez prises durant la rencontre. Vous devez évidemment 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. 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.

Quelles qualités le GESMR permet-il d'évaluer?

Le GESMR permet d'évaluer huit qualités (décrites dans les paragraphes suivants) 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 qualités.

Attitude à l'égard du perfectionnement continu : Repère continuellement des domaines à améliorer de façon à travailler efficacement et à atteindre les objectifs fixés ou simplement pour son propre intérêt ou sa propre satisfaction. Se tient au courant des tendances dans son milieu, des programmes et des enjeux se rapportant aux objectifs fixés. Satisfait aux exigences d'apprentissage par différents moyens : par curiosité personnelle, se tient au courant des nouveautés, des tendances et des nouvelles orientations, lit, recherche des expériences pertinentes, assure sa formation, suit des cours, prend part à la vie de la communauté, etc. Partage ses connaissances et ses techniques et les utilise dans ses activités de tous les jours.

Intégrité et honnêteté : Fait preuve d'une grande honnêteté et respecte les lois tant par son attitude que par son comportement. Observe des principes moraux et légaux. Est capable d'appliquer les règles et les procédures à tous avec impartialité, quelle que soit la personne visée.

Compétences en relations interpersonnelles : Interagit avec tous les groupes et toutes les personnes en manifestant du respect et de la sensibilité, de manière à favoriser la compréhension réciproque et l'établissement de liens de travail productifs. Fait preuve de compassion. Travaille efficacement en équipe ou en partenariat. Cerne et résout les problèmes grâce à la consultation, à la négociation et à l'atteinte d'un consensus ou grâce à d'autres moyens pertinents.

Attitude à l'égard du service : Fait preuve d'un intérêt sincère envers les besoins et les opinions de ceux à qui un produit ou un service est fourni. Fait preuve de volonté et de persévérance pour atteindre les buts fixés et satisfaire à des normes d'excellence. Recherche des façons innovatrices d'améliorer les produits et les services en tenant compte de la rétroaction des clients. Se montre sincèrement intéressé à aider les gens.

Capacité personnelle de rendement et flexibilité : Adapte son comportement aux circonstances, de manière à rester productif en période de transition, d'ambiguïté, d'incertitude et de stress. Poursuit l'excellence, même en situation difficile. Adapte son comportement aux circonstances changeantes afin d'atteindre un but ou de répondre aux besoins variés et changeants des clients. Fait preuve de persévérance et de volonté pour donner, au besoin, un rendement au-delà des attentes et des exigences normales de son poste. Prend des initiatives et s'emploie avec enthousiasme à faire un travail remarquable.

Capacité de raisonner : Collabore à la détermination des besoins et conceptualise les enjeux dans des circonstances variées, changeantes ou complexes, en tenant compte des intérêts de toutes les parties concernées. Obtient et analyse les renseignements pertinents et envisage diverses stratégies pour atteindre les objectifs. Évalue les risques, élabore des solutions innovatrices et évalue les résultats possibles des diverses

mesures avant de prendre des décisions. Fixe les priorités et prend des décisions et des mesures en fonction des circonstances. Évalue les résultats en consultation avec les parties concernées.

Leadership : Suscite et mobilise chez les autres les énergies et les talents nécessaires à l'atteinte d'objectifs communs d'un groupe ou d'une organisation. Favorise les partenariats. Inspire les autres, par l'exemple, à donner un rendement qui satisfait aux normes les plus élevées. Fixe, seul ou avec d'autres, des buts stimulants, réalistes et mesurables. Participe activement à l'atteinte de buts et d'objectifs ou habilite les personnes et les équipes à le faire. Évalue et gère les risques. Prend des décisions audacieuses et responsables et incite les autres à faire de même. Accepte la responsabilité des résultats et sait en rendre compte. Reconnaît les contributions et les réussites des autres.

Communication orale : Présente les questions et les renseignements oralement de manière claire et crédible. Adapte sa communication en fonction des destinataires et transmet les renseignements en utilisant les outils et les stratégies pertinents. Écoute et comprend des perspectives différentes des siennes et adapte son approche pour favoriser la compréhension et obtenir des résultats. Pratique une communication ouverte, honnête et bilatérale et projette une image professionnelle.

Comment doit-on se préparer au GESMR?

Avant de postuler 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 du policier vous aiderait à avoir une idée réaliste des tâches à accomplir comme membre de la GRC. Vous pourriez ainsi accroître vos chances de réussir le programme de formation des cadets et par la suite votre satisfaction au travail.

L'entrevue portera sur vos propres compétences et sur la façon dont vous les avez démontrées par le passé, plutôt que, par exemple, sur votre niveau de connaissance des questions juridiques et d'application de la loi ou même de la GRC comme telle. Il n'y a donc pas de connaissances essentielles à *acquérir* avant l'entrevue. Par contre, il y a plusieurs mesures que vous pouvez (et devriez) prendre pour mieux vous y préparer.

- Lisez les définitions des huit qualités (compétences) essentielles 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.

JE N'AI AUCUNE EXPÉRIENCE!

La plupart des postulants (particulièrement les jeunes postulants qui arrivent sur le marché du travail) font l'erreur de négliger de mentionner des expériences de vie très pertinentes, parce qu'elles n'ont pas eu lieu dans le cadre d'un travail à temps plein. Vous pouvez avoir acquis des aptitudes et en avoir fait preuve lors de diverses activités. Ces aptitudes peuvent être aussi pertinentes au travail policier. Assurez-vous de les mentionner au chargé d'entrevue. 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 :

Pensez à TOUTES vos expériences de travail antérieures, qu'elles aient été à temps plein, à temps partiel ou qu'il s'agisse d'emplois d'été. N'oubliez pas les stages et les programmes d'enseignement coopératif.

- Rappelez-vous des projets que vous avez entrepris à l'école (projets temporaires, participation à des activités parascolaires telles que le journal étudiant, les associations ou clubs étudiants, l'organisation d'événements sportifs ou culturels).
- Avez-vous pris part à des compétitions sportives?
- Avez-vous fait du bénévolat?
- Avez-vous des passe-temps qui vous ont aidé à acquérir les qualités évaluées dans le GESMR?

- Essayez de penser aux situations les plus exigeantes et les plus récentes. Plus elles sont récentes et plus cela vous avantage. Le chargé d'entrevue veut savoir si vous utilisez vos aptitudes et vos capacités maintenant. Évidemment, si votre « meilleur » exemple (dans lequel vous vous êtes particulièrement bien tiré d'une situation extrêmement difficile) est survenu il y a cinq ans, vous devez le mentionner.
- Pour la plupart des questions, vous devrez décrire une situation particulière que vous avez vécue. Pour évaluer vos actions dans cette situation de façon équitable, 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.
- 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. Cela vous aidera à répondre de façon claire et concise aux questions du chargé d'entrevue. Veuillez noter 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 (par exemple « Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû... »). Cela vous permettra de décrire de vive voix vos expériences antérieures et 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 démontre vos compétences en relations interpersonnelles et vos aptitudes à la communication, et le chargé d'entrevue en tiendra compte dans son évaluation.

Formulez vos réponses en vous inspirant du principe STAR afin de donner au chargé d'entrevue le niveau de précision qu'il recherche :

- S** : De quel genre de situation était-il question dans votre exemple? Décrivez-là de façon claire et concise. N'élaborez pas trop, car le chargé d'entrevue vous demandera de vous en tenir à l'essentiel!
- T** : Quelle tâche vous a-t-on confiée? Quel défi particulier avez-vous dû relever? Essayez de vous limiter au rôle que vous avez joué dans le cadre de cette situation. C'est ce qui intéresse le chargé d'entrevue.
- A** : Quelle a été votre action? Encore là, limitez-vous à votre contribution, à ce que vous avez fait.
- R** : Quel en a été le résultat? Qu'avez-vous accompli? Qu'avez-vous appris? Si on vous permettait de revenir en arrière, qu'auriez-vous fait de façon différente?

- Répondez aux questions de façon directe. Le chargé d'entrevue dispose d'un temps limité pour comprendre vos exemples et vous poser les questions; vous formulerez donc être concis et aller droit au but. Le fait de formuler vos réponses en fonction du principe STAR vous y aidera. Rappelez-vous que vous devez fournir des détails pertinents et éviter les réponses qui n'en finissent plus.
- L'entrevue n'est pas une course contre la montre. Prenez le temps de réfléchir à la question, de formuler votre réponse et de l'exprimer. Vous pouvez utiliser du papier pour inscrire rapidement ce que vous voulez dire ou les parties importantes de 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 une partie importante de la communication orale et le fait de demander au chargé d'entrevue de répéter plusieurs questions ne vous permettrait pas d'obtenir une note élevée pour cette compétence. Vous ne devriez pas non plus utiliser cette tactique pour 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 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? ». Encore là, évitez de le faire à chaque question, car cela vous rendra encore plus nerveux.

▶ L'incapacité de répondre à une question ne veut pas automatiquement dire que vous échouez à l'entrevue. Concentrez-vous et faites de votre mieux aux prochaines questions. La note que vous obtiendrez dépendra 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.
- Le chargé d'entrevue pourrait aussi vous demander les noms et les coordonnées de personnes capables d'affirmer les situations décrites. Cette information pourrait être fournie après l'entrevue, si nécessaire.
- Soyez attentif aux commentaires du chargé d'entrevue. S'il vous demande de fournir des renseignements supplémentaires sur la 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 aller chercher des renseignements supplémentaires et détecter toute

information visant à cacher des faits. Ils sont également des policiers; ils ont l'habitude de vérifier si ce qu'on leur dit est vrai. Rappelez-vous que si vous essayez de mentir ou d'omettre délibérément des renseignements pertinents, votre candidature sera automatiquement rejetée.

La meilleure façon de répondre à des questions relatives à des situations négatives est de souligner ce que vous avez fait de positif et les leçons que vous avez tirées de ces situations.

Lors de l'entrevue, de nombreuses questions ont trait à des situations difficiles dans lesquelles votre intervention n'a pas donné les résultats escomptés. On peut vous poser des questions sur des situations négatives. Par exemple, « Parlez-moi d'une occasion où vous avez dû travailler avec quelqu'un avec qui vous ne vous entendiez pas. » Soyez prêt à décrire des situations qui n'ont pas très bien tourné. Pour vous préparer à répondre à ce genre de questions, rappelez-vous des périodes de votre vie où vous aviez des problèmes, éprouviez des frustrations et viviez des conflits. Qu'avez-vous fait et comment avez-vous résolu ces problèmes? Nous faisons tous face parfois à l'échec. Essayez de décrire la situation honnêtement et dites au chargé d'entrevue ce que vous feriez de façon différente, maintenant que vous avez pris le recul nécessaire.

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. Vous trouverez dans les paragraphes suivants des conseils qui pourront vous être utiles.

- 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 parcours que vous avez 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.

- 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 un agent de la GRC.
- Soyez vous-même. 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.

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 >>)

emploi.quebec.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.campusaccess.com/campus_web/career/c3job_inter.htm

www.campusaccess.com/campus_web/resource/r3ref_careerjob_slinks.htm

www.wetfeet.com/advice/interviewing.asp

www.quintcareers.com/intvres.html

Le présent *Guide préparatoire à l'examen de sélection des membres réguliers* et l'entrevue de sélection comme telle ont été élaborés par la Direction de la recherche et du renseignement du 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 mars 2005