Séance 5

L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Pour le recruteur

Phase très importante du recrutement, c'est l'outil le plus fréquemment utilisé pour la prise de décision d'embauche, pour sélectionner la personne capable de s'adapter à l'état d'esprit de l'entreprise et au poste proposé.

- **VERIFIER L'ADEQUATION** entre le profil du candidat et celui du poste

- **COMPLETER LES INFORMATIONS** sur le candidat afin de mieux cerner

ses expériences antérieures, ses capacités, ses savoir-faire et savoir être.

- **DECOUVRIR LA PERSONNALITE** du candidat, le voir évoluer dans un dialogue, une conversation (capacités de compréhension, d'écoute, de reformulation, de synthèse, d'argumentation, dynamisme, réactivité, maîtrise de soi, etc.)

- **EVALUER LA MOTIVATION** du candidat et sa capacité d'intégration dans l'entreprise : qualités personnelles, potentiel propre, caractéristiques du candidat mises en regard du contexte professionnel et relationnel qui existe dans l'entreprise.

Pour vous

- **VOUS PRESENTER**, vous faire connaître.

- **MONTRER VOTRE INTERET** pour le poste proposé et décrire la façon dont vous vous le représentez.

- **CONFORTER L'IMPRESSION POSITIVE** que vous avez su éveiller chez votre interlocuteur.

- **CONVAINCRE** votre interlocuteur de vous embaucher.

- **RENCONTRER L'EMPLOYEUR**, le contexte professionnel.

- **VOUS ASSURER QUE LA MISSION CORRESPOND A VOS ATTENTES.**

- **DECIDER** si vous maintenez ou non votre candidature.

-

Pour le recruteur comme pour vous, l'entretien est un moment de **NEGOCIATION** (Conditions du contrat, salaire, statut, etc.). Il est rare que les critères du poste soient totalement figés. Il existe une zone de négociation et d'adaptation.

❍ Qu'est-ce qu'un entretien ?

L'entretien est un **DIALOGUE** qui permet un échange d'informations. C'est une **NEGOCIATION** entre partenaires décidés à trouver ensemble les conditions d'un accord satisfaisant. C'est une situation d'échange, de **COMMUNICATION.**

❍ **Qui sont les interlocuteurs** ?

Selon la taille de l'entreprise et le niveau de responsabilité du poste à pourvoir, vous pourrez avoir plusieurs entretiens avec des recruteurs différents.

▸ **LE RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES** vous recevra pour cerner votre personnalité et votre motivation.

➢ *L'entretien portera sur le moyen terme.*

▸ **LE RESPONSABLE HIERARCHIQUE,** spécialiste de votre domaine, il vous posera des questions techniques pour cerner vos connaissances et votre savoir-faire.

➢ *Sa préoccupation est le court terme : serez-vous opérationnel demain dans son service ? Vous adapterez-vous à l'équipe en place ?*

▸ **LE PDG, LE RESPONSABLE DE L'ENTREPRISE**, il s'attachera à l'évaluation de votre potentiel d'évolution au-delà de la première mission pour laquelle vous êtes recruté.

Attention cette notion de long terme est relative et évolue. Aujourd'hui elle est de 3 à 5 ans pour une grande entreprise, de 6 mois pour une toute petite entreprise.

➢ *Sa préoccupation est le long terme.*

▸ **UN PSYCHOLOGUE OU UN CONSULTANT**, assurera votre premier entretien, dans le cas où l'entreprise fait appel à un cabinet de recrutement. Cet entretien portera sur votre personnalité, vos motivations et sur l'analyse de votre parcours.

Dans une petite entreprise le responsable
assure souvent le recrutement tout seul.
Il est important de savoir quelle est la fonction de votre interlocuteur,
puisque ses préoccupations seront différentes.
S'il ne se présente pas, posez-lui la question.

❍ Quelles sont les formes d'entretien ?

▸ L'ENTRETIEN INDIVIDUEL ou encore de face à face, le plus classique.

▸ LES ENTRETIENS A LA CHAINE

Il s'agit d'entretiens individuels mais avec plusieurs personnes successivement.
D'abord avec le responsable des ressources humaines
puis avec le chef de service,
enfin avec le PDG.

▸ L'ENTRETIEN COLLECTIF

Vous êtes convoqué(e) avec d'autres candidats et il vous est proposé de participer à des mises en situations, des jeux de rôles, débats sur des thèmes définis par l'équipe de recruteurs.
Ce type d'entretien est souvent utilisé
pour les recrutements de commerciaux,
il met en évidence la personnalité des candidats.

▸ PLUSIEURS RECRUTEURS VOUS REÇOIVENT EN MEME TEMPS

Vous êtes dans une situation de type jury d'examen, concours.

▸ LA MISE EN SITUATION DE TRAVAIL REELLE OU SIMULEE

Elle est utilisée principalement pour les cadres confirmés.

▸ LA MISE EN SITUATION DE TRAVAIL SIMULEE,

Filmée, comprenant un débriefing avec le candidat, cette méthode d'inspiration anglo-saxonne *"l'assessment Center "* (centre d'évaluation) permet d'évaluer les compétences et le comportement du candidat.
Ce type de mise en situation est utilisé surtout
par les grandes entreprises, pour le recrutement
de cadres de haut niveau.

❍ Quelles sont les techniques d'entretien ?

▸ ENTRETIEN DIRECTIF

Le recruteur pose beaucoup de questions, il mène l'entretien selon un plan préétabli.
Inconvénient : vous êtes dans une situation de questions réponses
et vous pouvez être questionné(e) sur des points gênants.

▸ ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

A partir de questions plus vastes, le recruteur vous laissera la possibilité de développer vos réponses. Ce sera un échange, un dialogue.

▸ ENTRETIEN NON DIRECTIF

Le recruteur vous laissera présenter votre parcours et vos motivations sans vous interrompre.
Ex : « Vous souhaitiez me rencontrer pour développer votre motivation, j'ai quinze minutes à vous consacrer, je vous écoute »…
Avantage : vous menez le jeu et pouvez argumenter comme vous le souhaitez
Inconvénient : Si vous n'avez pas prévu ce cas de figure,
vous risquez d'être déstabilisé(e) et brouillon dans votre présentation.

❍ Avant l'entretien, une préparation s'impose…

Ne comptez pas sur vos capacités d'improvisation ! Mieux vaut préparer votre entretien.

▸ S'INFORMER

 Renseignez-vous sur l'**entreprise** et sur son **secteur d'activité**.
 Lisez la presse économique et professionnelle, consultez le **site Internet** de l'entreprise, le Kompass, les annuaires régionaux, etc., disponibles au Centre de Ressources.
 Apprenez à connaître le poste par une **analyse précise de l'annonce** ou bien pour les candidatures spontanées, en recherchant les fiches ROME correspondant à ce type de fonction.

▸ SE CONNAITRE

 Vous devez **bien connaître votre CV** (donc votre parcours) et vos compétences.
 Conservez un double de votre **lettre de motivation** pour vous souvenir de son contenu exact, ainsi que de **l'annonce** à laquelle vous répondez
 Réfléchissez à la présentation que vous allez faire (au cas ou vous auriez un entretien non directif), définissez les **points à valoriser**.
 Pensez aux questions probables par rapport à votre parcours et au poste à pourvoir.
 Vous aurez à parler de vous en terme de personnalité, de qualités, de défauts, réfléchissez -y de façon à ne pas être pris au dépourvu.

▸ S'ESTIMER

Si le recruteur vous demande vos prétentions salariales mieux vaut le prévoir avant pour proposer un salaire réaliste (parler en salaire brut annuel) et donner une fourchette plus propice à la négociation (exemple de 18 à 21 kilos euros).
Prévoyez un certain nombre de documents (publication, mémoire, dossier etc.) qui puissent intéresser le recruteur.

▸ ARRIVER A L'ENTRETIEN DANS DE BONNES CONDITIONS

Votre tenue vestimentaire doit être soignée, adaptée à votre fonction, à la culture de l'entreprise (si vous la connaissez) et surtout à votre personnalité**.** Il vous faut rester naturel(le) et donc à l'aise dans vos vêtements.
Soyez ponctuel(le) au rendez-vous. Si vous devez vous rendre dans une ville dont vous ne maîtrisez pas la circulation, prenez une marge pour ne pas arriver en retard. Mais n'arrivez pas trop en avance dans l'entreprise car ce serait pris comme un manque de confiance en soi. Espace

❍ Pendant l'entretien ; déroulement et contenu

L'entretien se décompose en trois temps : la prise de contact, l'entretien, la conclusion.

▸ LA PRISE DE CONTACT / PRESENTATION

Vous n'aurez qu'une seule occasion de faire une première bonne impression !
L'entretien vient conforter ou infirmer l'impression que le recruteur s'est faite de vous à partir du dossier de candidature.
Les premiers instants sont importants : premiers regards, premières paroles, premiers gestes. Les interlocuteurs se « ressentent ».

Quelques éléments détaillés de communication vous permettront de faire le tour de ce premier moment :

La courtoisie
La poignée de main est ferme ; cependant attendez qu'on vous tende la main. Asseyez-vous quand on vous y invite, laissez votre interlocuteur parler en premier.

Le sourire
Il est rassurant pour soi comme pour l'autre, il aide à se détendre. La communication est aussi non verbale et passe par l'expression du visage, les gestes, l'attitude générale.

Le regard
Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Face à un jury, adressez-vous à tous ses membres car ceux qui ne parlent pas vous écoutent attentivement et méritent votre attention.

La posture
Asseyez-vous confortablement dans votre siège, sans tripoter fébrilement crayon ou cheveux.

L'écoute
Ecoutez avec attention ce que vous dit votre interlocuteur, n'estimez pas avoir compris le sens réel de la question dès le deuxième mot.
Si vous souhaitez prendre des notes, demandez si cela vous est possible.

La parole
La situation stressante tend à faire parler trop vite ou trop bas, prenez votre temps et articulez.
Répondez aux questions de façon précise mais sans trop délayer les réponses.

Le choix des mots
Bien se faire comprendre, c'est se faire comprendre de quelqu'un qui n'est pas forcément un spécialiste de votre domaine technique. Développez votre capacité de vulgarisation, cela vous servira dans l'entreprise ! Par ailleurs, l'objectif de l'entreprise étant la rentabilité, trouvez les mots qui traduiront combien vous pourrez apporter plutôt que ce que ce travail va vous apporter.

Le choix des images
Argumentez, justifiez chaque réponse, illustrez d'exemples vivants, d'anecdotes parlantes. Le recruteur se souviendra plus facilement de ce que vous avez dit. N'hésitez pas à donner des chiffres.

La simplicité
Répondez de façon claire, précise, **soyez sincères**. Ne mentez pas.

Soyez capables de décliner ce qui vous paraît le plus opportun à dire de votre expérience passée qui vous valorise pour l'activité convoitée.

L'ENTRETIEN

Cette phase ne doit surtout pas se résumer à un interrogatoire du recruteur auquel vous feriez des réponses brèves et auquel vous ne poseriez pas vous-même des questions.
Vous aurez préalablement réfléchi à toutes les questions qui peuvent vous être posées et que vous pourriez poser
Vous aurez à parler de vous en terme d'activités, d'études, de compétences, de savoir-faire, de savoir être (qualités, défauts, personnalité), de projet professionnel, de salaire.
Vous pourrez aussi avoir à répondre à des questions qui vous semblent incongrues ou hors de propos ou trop personnelles. Prêtez-vous au jeu dans la détente. Le recruteur cherche autant à savoir comment vous vous sortez d'une situation embarrassante que d'être informé sur le thème évoqué.
Ne vous contentez pas de répondre aux questions. Vous avez besoin, vous aussi, d'informations sur le poste, les tâches à effectuer, les responsabilités, les conditions de travail et l'entreprise : posez des questions

Les questions

Les questions ouvertes

Elles permettent au candidat de s'exprimer librement, de créer le contact... Construisez votre argumentaire.
Ex : « Dites-moi ce que vous avez retenu de votre expérience ».

Les questions fermées

Elles sont utiles pour recueillir une information précise.
Ex : « connaissez-vous l'anglais ? » ... Ne vous contentez pas de répondre « oui. ». Développez votre connaissance de l'anglais qui peut être utile à l'employeur (voyages, lecture de revues techniques…).
Si une question vous embarrasse, sachez contourner la difficulté en reformulant, en répondant par une question ouverte, en exprimant simplement votre embarras sur un ton détendu.
Prenez le temps de réfléchir avant de vous précipiter sur une réponse.

LA CONCLUSION

Attention l'entretien se poursuit jusqu'à la poignée de main finale !

La conclusion de l'entretien est aussi importante que la phase d'accueil.
Si le recruteur ne fait pas la synthèse de l'entretien faites-la, en reformulant ce que vous avez compris du poste et en précisant vos atouts et votre motivation.

Evitez de souligner les points de non-concordance à moins que vous ne proposiez une solution pour réduire les écarts.

Ce que vous devez savoir en partant

Qui, du recruteur ou de vous, doit reprendre contact et dans quel délai ;

Quand l'employeur prendra sa décision ?

Comment vous serez prévenu ?

Sachez partir. Une fois que vous avez obtenu les informations que vous vouliez, inutile de vous attarder.

Si le recruteur vous a serré la main à l'arrivée, faites-le en partant. Sinon soyez prêt(e) à répondre à son geste, mais ne le provoquez pas.

- **Les angoisses du recruteur** :

- Le candidat qu'il faut arrêter après chaque question posée parce qu'il est trop bavard.
- Le candidat qui ne laisse jamais le recruteur finir ses questions ou ses phrases.
- Lorsque le candidat est complètement bloqué par son stress, le recruteur est conscient de la difficulté de l'exercice et tente de le mettre à l'aise. Mais si le candidat n'arrive pas à gérer ce stress, l'employeur peut penser que ce futur salarié risque d'être « dépassé par des événements ».
- La personne qui répond systématiquement à côté des questions posées (manque d'adaptation à la situation).

- **Ce que le recruteur va facilement excuser : votre maladresse !**

Mieux vaut un candidat maladroit mais **sincère**, vrai, qu'une présentation irréprochable dans laquelle on va sentir des réponses trop préparées. C'est une personne que l'on rencontre, pas un acteur qui a bien travaillé son rôle.

- **Les erreurs à ne pas commettre**

- Dire du mal de votre ancien employeur
- Divulguer des informations confidentielles concernant vos emplois précédents ou stages.
- Parler en négatif de vos expériences, études, etc.
- S'étendre sur des problèmes familiaux : le recruteur est bien conscient que le candidat est perturbé par ces éléments et il peut craindre que ceux ci nuisent à son implication au travail.
- Considérer l'entreprise uniquement comme un lieu d'apprentissage en oubliant de dire ce que vous pouvez lui apporter.

- **Cas particulier :**

L'entretien de pré recrutement par téléphone

De plus en plus d'entreprises appellent les candidats avant de les convoquer. A partir du moment où vous notez des numéros de téléphone (y compris de portable) sur votre CV,

changez le message de votre répondeur, adoptez une formule classique et sobre plutôt que de conserver le message humoristique qui s'adressait à vos amis !
Lorsque vous êtes dans une situation peu favorable à une conversation professionnelle (rue bruyante, transports en commun etc.) signalez-le immédiatement à votre interlocuteur et proposez-lui de le rappeler en fixant précisément le moment.

❍ **Après l'entretien, son analyse**

Analysez votre entretien, les difficultés rencontrées, les questions auxquelles vous avez eu du mal à répondre. Ainsi vous serez plus performant à l'entretien suivant.
Vous pouvez envoyer un mot de remerciement, cela sera apprécié et cela vous permettra d'insister sur votre motivation.
Relancez l'entreprise si vous n'avez pas la réponse dans le délai prévu.
En cas de réponse négative, n'hésitez pas à demander quels sont les critères privilégiés pour le candidat retenu.
Continuez vos recherches, décrochez d'autres rendez-vous ainsi vous n'aurez pas perdu de temps si cet entretien n'aboutit pas. Vous pourrez rebondir plus facilement malgré votre déception.
Si vous restez en attente sans entreprendre d'autres démarches, vous risquez aussi de passer à côté d'opportunités intéressantes.

❍ **S'intégrer dans l'entreprise**

La dernière étape à franchir pour que le recrutement réussisse correspond à la période d'intégration.
Les entreprises se préoccupent de plus en plus de la phase d'intégration. Si l'entreprise est de petite taille, l'essentiel pour un recrutement réussi, c'est la capacité à être en cohésion avec l'équipe en place.
N'oubliez pas que tout contrat comporte une période d'essai, en fait le recrutement ne sera effectif qu'à la fin de celle-ci.
C'est aussi le moment où vous prendrez connaissance du contrat de travail, des détails et des conditions d'embauche.

❍ **Pour aller plus loin…**

Vous trouverez ci-dessous un panel de questions susceptibles de vous être posées lors d'un entretien. Toutes ne correspondent pas à votre situation.
Dans celles qui vous correspondent, si certaines vous semblent difficiles à traiter, vous allez tenter d'y répondre en deux temps.
Choisissez dans chaque rubrique…

- 2 questions auxquelles il vous est facile de répondre ;
- 2 questions auxquelles il vous est difficile de répondre.

Et répondez aux 20 questions choisies.

ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

LES QUESTIONS DU RECRUTEUR

(Approfondissement du parcours du candidat)

Objectif 1 - connaître vos caractéristiques personnelles

1. Quels sont vos points forts ?
2. Quels sont vos points faibles ?
3. Comment vous décrivez-vous vous-même ?
4. Qu'est-ce qui vous motive dans votre travail ?
5. Si vous aviez le pouvoir de vous changer, sur quoi feriez-vous porter ce changement ?
6. Dans votre vie, qu'estimez-vous être votre meilleure réalisation ?
7. Réussir dans votre vie professionnelle, c'est : ……..
8. Quels ont été vos échecs (professionnels) ?
9. Quel est le point sur lequel vous sentez que vous avez à progresser ?
10. S'il y avait ici 2 ou 3 personnes vous connaissant bien, qui ont étudié ou travaillé avec vous, comment vous décriraient-elles ?
11. Quels sont les gens avec lesquels vous avez le plus de difficultés à vous entendre? Comment agissez-vous alors ?
12. Avec quel type de gens aimez-vous le mieux travailler ?
13. Décrivez-moi une personne rencontrée dans le cadre professionnel pour laquelle vous avez conçu vraiment de l'estime, voire de l'admiration
14. Préférez-vous travailler seul(e) ou en groupe ?
15. Quels sont vos centres d'intérêt extra-professionnels ?
16. Quelle est votre situation de famille ?
17. Que lisez-vous ?
18. Etes-vous prêt(e) à déménager ?
19. Comment vous voyez-vous dans cinq ans ?

Objectif 2 - Etudes et formation

1. Parlez-moi un peu plus à fond de votre dernière formation.
2. Pourquoi avez-vous choisi ce cursus ?
3. Quels sont les cours que vous avez le plus aimés ? le moins aimés ?
4. Quels résultats avez-vous obtenus ?
5. Dans quelle matière avez-vous réussi le mieux ? le moins bien ?
6. Pourriez-vous expliciter vos méthodes de travail pendant cette formation ?
7. En quoi cette formation vous a-t-elle préparé(e) à la vie professionnelle ?
8. Si vous aviez à reprendre une formation, quel cursus suivriez-vous aujourd'hui ?

9. Parlez-moi de vos études antérieures.
10. Quel a été le sujet de votre travail de fin d'études (mémoire, thèse, projet,...) ?

Objectif 3. - Compétences professionnelles

1. Vous avez à **...** (installer un nouveau système informatique, tester une molécule), comment vous y prenez-vous ?
2. Faites la liste de ce qui est important pour réussir dans votre métier.
3. Quels sont les savoir-faire qui vous ont été les plus utiles ?
4. Selon vous, la réussite de la fonction que vous souhaitez occuper nécessite la maîtrise de quelles compétences ?
5. Comment vous y prenez-vous pour prendre une décision technique ou organisationnelle ?
6. Que pouvez-vous nous apporter ?
7. Pour quel type de poste êtes-vous fait(e) ?
8. Savez-vous (ou sauriez-vous) diriger une équipe ?

Objectif 4 - Expériences professionnelles

Pendant les stages

1. Vous avez fait un ou des stages en entreprise, parlez-moi de ces expériences.
2. Qu'avez-vous le plus apprécié et aimé pendant ces stages ?
3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées pendant ces stages ?
4. Avez-vous le sentiment d'avoir particulièrement bien réussi ?
5. Pour quelles raisons avez-vous choisi cette entreprise pour effectuer votre stage?

En cours d'emploi

A propos de l'emploi principal ou du dernier emploi

1. Quelles sont les circonstances qui vous ont amené(e) à prendre cette fonction ?
2. Quelle a été votre principale contribution lorsque vous occupiez cette fonction ?
3. Pouffiez-vous me décrire quels étaient les liens entre ce que vous faisiez et les objectifs de votre département et/ou de votre entreprise ?
4. Quelle était votre responsabilité ?
5. Pourriez-vous me décrire la place du service que vous dirigiez (ou dans lequel vous étiez) dans l'organisation de cette entreprise ?
6. Quels sont les paramètres financiers de votre activité (budget, volume des ventes, chiffre d'affaires, investissement, marge dégagée,...) ?
7. Aviez-vous des objectifs, lesquels ?
8. Parlez-moi des problèmes que vous avez eu à résoudre.
9. Quel impact a eu votre action sur l'ensemble de l'entreprise ?
10. Pourriez-vous m'en dire plus sur la façon dont vos résultats étaient évalués ?
11. Pourriez-vous me parler de la façon dont vous vous sentiez managé(e) dans cette

entreprise ?
12. J'aimerai vous entendre parler des personnes avec lesquelles vous avez travaillé.
13. Quels sont les aspects de votre travail que vous avez le plus aimé ? (le moins aimé?)
14. Que retenez-vous de votre dernière société ?
15. Retourneriez-vous chez votre ancien employeur ?

A propos de vos expériences professionnelles en général
1. Pouvez-vous comparer les deux derniers emplois que vous avez eus ?
2 Pourquoi avez-vous quitté telle entreprise ?
3 .Dans lequel de vos emplois vous êtes-vous senti le plus productif ? le moins productif ?
4 Quelles sont vos plus grandes forces sur le plan technique ?
5 Quel est l'environnement de travail que vous avez le plus apprécié ? le moins apprécié ?
6 Quelles sont les capacités que vous n'avez pu exercer dans votre travail ?

A propos du poste et de la recherche d'emploi
1. Pourquoi voulez-vous travailler dans notre entreprise ?
2. Qu'est-ce qui vous attire chez nous ?
3. Qu'est-ce qui vous intéresse le plus et le moins dans le poste proposé ?
4. Donnez-moi votre définition du poste.
5. Que souhaitez-vous trouver dans ce poste que vous n'aviez pas avant ?
6. Quelle est votre stratégie pour développer ce poste ?
7. Que pouvez-vous nous apporter ? (Où quel intérêt ai-je à vous embaucher ?)
8. Quelles sont vos prétentions ?
9. Quelle rémunération correspondrait au poste qui vous est propose ?
10. Avez-vous d'autres propositions en cours ?
11. Si vous deviez recruter vos collaborateurs, que rechercheriez-vous en eux ?
12. Comment voyez-vous l'évolution de notre profession ?
13. Quels seraient le poste et la société de votre choix ?
14. Pourquoi avez-vous dû chercher aussi longtemps ?
15. Ne pensez-vous avoir trop (ou pas assez) d'expérience pour ce poste ?
16. Avez-vous quelque chose à ajouter à la fin de cet entretien ?