

## Catalogue de questions pour l'entretien professionnel

### Questions pour structurer le dialogue

---

Pendant l'entretien professionnel, l'expert mène la discussion de sorte à pouvoir aborder les thèmes et les axes de discussion choisis depuis plusieurs perspectives. Un dialogue professionnel apparaît lorsque l'expert...

#### **... émet des objections, introduit de nouveaux aspects et/ou des éléments critiques.**

Mettez-vous à la place de votre client. Quels sont les avantages que lui apporte le processus que vous avez présenté ?

Le processus que vous avez présenté est vaste. À votre avis, quelles sont les étapes les plus importantes du point de vue de XX ? (client, fournisseur, direction, collaborateur, etc.)

Je ne suis pas d'accord avec l'étape XX du processus. Je suppose que cela entraîne les erreurs suivantes sur le déroulement du processus. Comment jugez-vous mon affirmation ?

Lorsque je me mets à la place du client/du fournisseur/etc., je trouve que le processus/le produit final/le traitement des réclamations est trop compliqué/trop cher/trop peu axé sur le service /... Quel est votre avis ?

Quels moyens auxiliaires utilisez-vous pour la planification et le déroulement de ce processus ? Comment jugez-vous ces moyens auxiliaires (infrastructure, logiciels, manuels, etc.) ?

#### **... propose d'autres processus.**

En vous écoutant, il m'est venu une idée : supposons que je vous recommande de supprimer l'étape XY du processus.

Que pensez-vous de cette idée ?

Je peux m'imaginer que vous remplacez dans votre entreprise l'étape XX par l'étape XY. Comment jugez-vous ma proposition ?

**... soumet à la discussion des changements concrets dans le contexte.**

Quelles mesures prendriez-vous concrètement si je vous donne l'ordre, en tant que XY, d'économiser 10 % des coûts dans ce processus ?

**... remet en question les conditions cadres et le processus global.**

À votre avis, quelles seraient les conséquences du transfert de ce processus dans la sphère de compétence de la division XY ? Qu'est-ce qui changerait concrètement ?

**... se renseigne sur des solutions permettant d'optimiser un processus.**

D'après vous, comment simplifier le processus ?

Expliquez-moi à l'aide de deux ou trois propositions d'amélioration comment le processus pourrait être optimisé selon vous.

Quelles mesures prenez-vous pour rendre le processus plus efficace/moins cher/xxx ?

Quand et à qui allez-vous présenter vos propositions d'amélioration ? Qu'est-ce qui vous empêche de le faire ?

**... indique de possibles et concrètes sources d'erreurs ou se renseigne sur de possibles sources d'erreurs.**

Une erreur survient dans votre processus, par exemple (...). Quelles sont les conséquences de cette erreur ?

Citez-moi les trois principaux problèmes qui apparaissent à ce moment-là dans votre entreprise. Pourquoi ces problèmes apparaissent-ils ? Comment les résolvez-vous concrètement ?

Qui informez-vous lorsque le problème XX survient ? Que fera ensuite cette personne ?

Quelles conséquences cette erreur a-t-elle pour vous ?

**... aborde une situation complexe concrète du quotidien professionnel du candidat et se renseigne sur les interdépendances ou les recoupements importants.**

Dans quelle situation avez-vous particulièrement été mis à l'épreuve lors de ce processus ?  
Quels moments vous viennent à l'esprit dans ce contexte ?

Expliquez-moi plus en détail la partie entre X et Y.

À quelle étape du processus devez-vous collaborer avec d'autres services/personnes (à l'interne/l'externe) ? À quoi faut-il particulièrement veiller lors de cette collaboration (en termes de durée/de contenus/de personnel) ?

### **Questions pour stimuler la réflexion**

---

L'expert structure les questions de manière à ce que les candidats aient toute latitude pour analyser pendant l'entretien professionnel leur pratique professionnelle ainsi que leurs forces et leurs faiblesses. Cette réflexion peut aussi se référer à la situation de départ choisie pour l'entretien professionnel, aux changements de thèmes ayant eu lieu au cours de ce dernier ou encore à l'aptitude professionnelle du candidat à l'heure actuelle ou dans le futur.

### **Questions générales pour introduire la réflexion sur la pratique professionnelle ainsi que sur les forces et les faiblesses**

La réflexion est consignée par l'expert 2, en charge du procès-verbal d'examen, dans la rubrique « Compétences sociales et personnelles » de l'onglet « Entretien professionnel – procès-verbal ».

« Vous avez décrit le processus XX. D'après vous, à quel niveau de ce processus pourriez-vous utiliser de manière particulièrement marquée vos forces dans le domaine YY ? »

« J'aimerais que vous me disiez comment vous évaluez votre aptitude dans le domaine YY dans la situation que nous venons d'aborder. À quelles occasions en avez-vous pris conscience ? »

« Sur quelles réflexions basez-vous votre évaluation personnelle dans le domaine YY ? À quelles situations avez-vous pensé ? »

« Qu'allez-vous faire à l'avenir pour travailler sur votre compétence dans le domaine YY et vous perfectionner ? »

« Ce n'est pas assez concret selon moi. Que feriez-vous exactement afin d'améliorer vos compétences dans le domaine XY ? »

« Comment l'entreprise ou vos collègues ont-ils pu profiter de vos forces ? »

« Quelles difficultés ont résulté de vos faiblesses pour l'entreprise ou vos collègues ? »

## **Questions pour gagner du temps**

---

Si vous remarquez que l'entretien professionnel va se terminer trop tôt, vous pouvez utiliser des questions de secours que vous aurez préparées au préalable afin de permettre au candidat de bénéficier de l'intégralité de la durée d'examen. Ces questions de secours doivent elles aussi se rapporter aux objectifs évaluateurs choisis.

Exemples de questions de secours pour l'entretien professionnel en fonction des objectifs évaluateurs à examiner :

### **1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises**

À l'issue de votre apprentissage, vous assurez l'administration d'une start-up. Comment organisez-vous le stockage du matériel de bureau ?

Comment pourrait-on optimiser le stock de marchandises dans votre entreprise formatrice ?  
Quelles sont les solutions les plus efficaces ?

### **1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises**

Quels sont les problèmes qui surviennent dans votre entreprise en ce qui concerne la livraison de marchandises ?

Pourquoi ces problèmes apparaissent-ils et comment votre entreprise y réagit-elle ?

Quels éléments pourraient-être optimisés en lien avec la livraison de marchandises ?

### **1.1.4.1 Décrire le marché**

Indiquez quels sont les groupes d'intérêt de votre entreprise formatrice et décrivez-les.  
Quelles sphères de l'environnement de votre entreprise formatrice ont une influence sur elle et pourquoi ?

#### **1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing**

Expliquez quels instruments de marketing sont utilisés dans votre entreprise formatrice et à quelle fin.

Quelles actions de marketing de votre entreprise formatrice considérez-vous comme particulièrement bonnes et pourquoi ?

Quelles actions de marketing (d'autres entreprises) vous parlent personnellement et pourquoi ?

Une telle mesure pourrait-elle être adaptée à votre entreprise formatrice ?

#### **1.1.4.3 Evaluer des mesures de marketing**

Indiquez comment le succès des mesures de marketing est déterminé dans votre entreprise formatrice.

Toutes les actions de marketing sont-elles évaluables ?

Vous aimeriez savoir combien de commandes sont passées à votre entreprise suite à un mailing publicitaire. Comment procédez-vous ?

#### **1.1.4.4 Calculer les prix des produits et des services**

Expliquez la composition du prix de vos produits et services. Votre marge est-elle la même pour tous vos produits ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

#### **1.1.5.1 Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel**

Décrivez la procédure d'engagement de personnel dans votre entreprise et présentez les différentes phases.

Les formalités d'engagement et de départ de personnel se déroulent-elles toutes selon le même schéma ou en quoi diffèrent-elles ?

#### **1.1.5.2 Traiter les données de l'administration du personnel**

Comment votre entreprise formatrice contrôle-t-elle que les collaborateurs ne travaillent pas trop ou pas assez ?

Comment ce système fonctionne-t-il exactement ?

Les déductions pour les prestations sociales et les prestations salariales accessoires sont-elles les mêmes pour tous les collaborateurs ? Quelles sont les différences dans votre entreprise formatrice ?

#### **1.1.6.2 Gérer la caisse**

Tout le monde possède une carte maestro ou une carte de crédit. Pourquoi votre entreprise formatrice a-t-elle encore besoin d'une caisse ?

Quelles affaires passent par la caisse et pourquoi ?

Expliquez comment votre entreprise s'assure que la caisse soit correcte à la fin de la journée, de la semaine ou du mois. Quelles démarches sont entreprises lorsque le compte n'est pas correct ?

#### **1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes**

Pourquoi votre comptabilité doit-elle être clôturée ?

Quelles sont les tâches à accomplir dans ce contexte ?

Comment se déroulent-elles concrètement ?