

Ressource de questions pour les expert.e.s
Préparation de l'entretien de qualification
PQ - ADB (AFP) – OrFo 2019

Phase 1 – Exemples pratiques du diagramme de compétences

- De manière générale et en lien avec votre diagramme de compétences, quel est selon vous :
 - Votre principal point fort ?
 - Celui où vous pourriez le plus vous améliorer ?
 - Si on reprend votre point fort, comment cela se reflète dans la pratique ?
 - Et pour votre point d'amélioration ? (exemples concrets)
- Je vois que vous maîtrisez les sauvegardes des données et leur suppression si besoin, comment faites-vous ?
- Le travail en équipe semble être quelque chose de positif pour vous : comment faites-vous pour réussir à travailler en équipe ?
- Planification des délais : comment gérez-vous les priorités ?
- Poste de travail ergonomique : comment ? 3 éléments nécessaires ?
- Je vois que vous appliquez l'écoute active, avez-vous un exemple d'entretien / de mise en pratique ?
- Vous maîtrisez l'utilisation des moyens de communication : lesquels ? Comment sélectionnez-vous l'un ou l'autre par exemple ?
- Que pourriez-vous améliorer pour la planification de votre travail ?
- Elaborer des documents plaisants (question 1 - Elaboration de documents) : quels outils utilisez-vous pour réaliser des documents ? Comment vous assurez-vous que les documents soient agréables à l'œil ? Y a-t-il des règles de corporate identity de l'entreprise ? Qu'est-ce qui est important pour votre entreprise lors d'envoi de courrier ?
- Classement de documents (question 7 - Traitement des informations) : quels sont les types de classement que vous utilisez dans votre entreprise ? Comment organisez-vous votre classement ? Comment protégez-vous les données ? Pourquoi les protéger ?
- Capacité à communiquer - points importants / attitude à adopter / point à améliorer ? Comment les améliorer ?
- Travail efficace et systématique - que représente un travail efficace - points importants et exemples de réussites

Processus d'entreprise (Q8). Quels sont les moyens de communication dans votre entreprise ? Comment faites-vous pour choisir le bon moyen de communication ? Dans quelle situation faut-il privilégier l'appel téléphonique au mail ? **Administration (Q2).** Comment faites-vous pour gérer les délais ? Est-ce que votre planification est journalière ou hebdomadaire ? Pour quelles raisons ? Comment traitez-vous les imprévus ? Quelle est la différence entre une tâche urgente et une tâche importante ? Laquelle traitez-vous en 1er ? Pour quelle raison ?

Administration (Q12). Citez-moi un document que vous devez détruire ? Quelles sont les directives dans votre entreprise concernant la destruction de documents ?

Phase 2 – Résultats de l'œuvre

- Quelle situation concrète avez-vous décrit ?
- Pourquoi avoir choisi cette œuvre ?
- Qu'avez-vous appris en préparant cette œuvre ?
- Si l'œuvre était à refaire, est-ce que vous la feriez différemment ? Si oui/non, pour quelle raison ?
- Prendre la citation de l'œuvre de l'apprenti.e et lui demander de développer.

Ressource : utiliser les rubriques "Réflexions" et "Apprentissages / learnings", ainsi que toutes les pièces jointes.

Attention - éviter redondances avec phase 2

"Mener des entretiens téléphoniques"

- Comment gérez-vous les demandes des clients ?
- Quelles sont les directives internes en matière d'accueil téléphonique ?
- Quelles expériences positives et négatives tirez-vous de ce travail ?
- Quels sont les apprentissages de ce mandat pratique ?
- Si c'était à refaire, que pourriez-vous nous dire ?
- Pour quelles raisons avez-vous choisi comme œuvre les conversations téléphoniques ?
- Comment menez-vous les entretiens téléphoniques ? Donnez-en quelques exemples.
- Comment gérez-vous les demandes des clients ?
- En quoi le suivi de ces demandes est-il important ?
- Quels apprentissages et expériences avez-vous acquis en relation avec cette œuvre ?
- Quelles qualités sont indispensables à cette activité à votre avis ?
- Avez-vous développé des techniques afin de mener les conversations téléphoniques de manière satisfaisante ? Pouvez-vous les présenter brièvement ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné durant cet apprentissage ? Respectivement moins fonctionné ?
- Quels outils utilisez-vous lors de cette activité ?
- Pouvez-vous nous dire ce que vous avez documenté ? Pourquoi ?
- Selon vous, qu'avez-vous bien réussi ? Avez-vous un élément précis à nous décrire ?
- Et à l'inverse, y a-t-il un élément à améliorer ? Pourquoi ? Comment feriez-vous aujourd'hui ?
- Pouvez-vous utiliser ce que vous avez appris dans votre entreprise dans une autre structure ? Comment ?
- Quels conseils pouvez-vous donner à un nouvel apprenant ?

« Accueillir des clients »

- Quelle situation avez-vous décrite?
- Pourquoi avoir choisi celle-là ?
- Qu'avez-vous appris que vous pourriez utiliser dans une autre situation client ?
- Que pensez-vous avoir particulièrement bien fait ?
- Quelle tâche vous a paru particulièrement difficile ?
- Quels enseignements pouvez-vous en retirer ?
- Comment faites-vous pour accueillir les clients (rendez-vous planifiés et non-planifiés) ?
- Expliquez-moi quelles sont les règles d'accueil dans votre entreprise ?
- Quelles expériences positives et négatives tirez-vous de ce travail ?
- Quels sont les apprentissages de ce mandat pratique ?
- Si c'était à refaire, comment feriez-vous ?
- Pourquoi avoir choisi cette œuvre ?
- Quelle situation concrète est décrite ?
- Comment faites-vous ? Expliquez-moi ?
- Quelles expériences positives ?
- Quelles expériences négatives ?
- Quels sont les apprentissages que vous reprenez de cette œuvre ?
- Si c'était à refaire, quels sont vos commentaires ?

Phase 3 – Processus d'apprentissage

- Où sentez-vous que vous avez particulièrement progressé pendant votre formation ? Expliquez-nous.
- Quelles sont les différences importantes début - fin d'apprentissage ?
- Dans quel domaine souhaitez-vous aujourd'hui vous améliorer ?
- Dans votre entreprise, étiez-vous à l'aise de manière identique dans tous les services ?
- Qu'est-ce qui vous a aidé ou freiné dans votre apprentissage professionnel ? Dans votre apprentissage personnel ?
- Que savez-vous aujourd'hui que vous ignoriez avant votre apprentissage ?
- Dans quel domaine avez-vous le plus évolué ?
- Dans quel domaine pouvez-vous encore progresser ?
- Quelles ont été les aides durant ces 2 ans ? (documents, personnes, activités)
- Quels ont été les freins dans votre apprentissage ? (personnes, activités)
- Qu'avez-vous entrepris personnellement pour atteindre vos objectifs ?

Pour chaque question, demander d'expliquer par un exemple concret.

- Qu'est-ce qui vous a aidé dans votre apprentissage ?
 - Qu'est-ce qui vous a freiné dans votre apprentissage ?
 - Dans quels domaines avez-vous progressé dans votre apprentissage ?
 - Qu'avez-vous entrepris personnellement pour atteindre vos objectifs ?
 - Dans quels domaines êtes-vous à l'aise dans votre entreprise et pourquoi ?
 - Qu'est-ce que vous avez appris que vous ne saviez pas avant votre apprentissage ?
-
- Depuis le début de votre apprentissage dans quel domaine avez-vous selon vous le plus progressé ?
 - Avez-vous un exemple concret ? D'une tâche que vous n'arriviez pas à faire au début de votre apprentissage et que vous réussissiez à la fin ?
 - Quel est le domaine d'activité que vous avez préféré ? Pour quelles raisons ? Qu'avez-vous développé comme compétences dans ce domaine là ?
 - Y a-t-il un domaine d'activité qui a été plus difficile pour vous ? Pour quelles raisons ? Qu'est-ce que cela vous a appris ?
 - Qu'est-ce qui vous a freiné dans votre apprentissage personnel ou professionnel ?
 - Comment est-ce que vous vous rendez compte que vous avez progressé ?

Phase 4 - Perspectives

- Quels sont vos plans pour votre avenir professionnel ?
 - Avez-vous déjà entrepris quelque chose ?
 - Dans quels domaines vos plans sont-ils en lien avec votre diagramme de compétences ?
 - Si vous pouviez choisir, où souhaiteriez-vous travailler ? Pourquoi ?
-
- Quels sont vos projets pour l'avenir? – faire le lien avec le diagramme de compétences (forces)
 - Sont-ils réalistes par rapport aux compétences qui ressortent de votre diagramme de compétences?
 - Que pensez-vous mettre en place pour la suite?
-
- Quels sont vos projets d'avenir ? Pourquoi ? Et si j'étais votre futur employeur dans l'entreprise de vos rêves, quelles seraient les compétences que vous pourriez m'apporter ? Que pourriez-vous amener à l'équipe ? Quel rôle joueriez-vous ?
-
- Quels sont vos projets d'avenir ? (Si CFC pourquoi ? Ou autre pourquoi ?)
 - Quel est le job idéal qui vous plairait ?
 - De quelles forces et de quels atouts pouvez-vous me parler en lien avec la pratique professionnelle que vous aimeriez exercer ?
 - Qu'est-ce que vous souhaitez développer dans le sens professionnel ou personnel et comment y parvenir ?

- Avez-vous des projets pour la période post-AFP ?
 - Avez-vous déjà une idée sur l'emploi que vous souhaiteriez décrocher ?
 - Vos compétences actuelles sont-elles suffisantes pour atteindre votre objectif d'emploi ?
 - Que pouvez-vous mettre en œuvre si les exigences demandées par le monde du travail sont juste au-dessus de vos acquis présents ?
 - Avez-vous d'autres options si vos souhaits ne se concrétisent pas immédiatement ?
 - Comment vous vous imaginez dans 5 ans sur le plan professionnel ?
-
- Vous allez terminer votre AFP, quels sont vos projets pour la suite ?
 - Quelles sont les compétences de votre diagramme de compétences qui vous seront utiles pour vos projets ?
 - Quelles sont vos principales forces pour votre avenir professionnel et personnel ?
 - Quels seraient les points que vous devez encore développer pour atteindre votre objectif ?
 - Quel est votre plan pour atteindre votre objectif et quelles sont vos ressources ?
 - Je vois dans votre diagramme que vous arrivez à communiquer et collaborer avec succès, cela vous sera-t-il utile pour vos plans futurs ?
-
- Par rapport à votre projet, quel serait le point à améliorer selon votre diagramme de compétences ?
 - Si je vous parle de "job idéal", quel serait le vôtre ?
-
- Vous allez terminer votre AFP, quels sont vos projets pour la suite ?
 - Voulez-vous continuer votre formation ou rentrer dans la vie active ?
 - Quelles sont les connaissances de votre diagramme de compétences qui vous seront utiles pour vos projets/futurs ?
 - Quels sont vos principaux atouts pour votre avenir professionnel et personnel ?
 - Quels seraient les points que vous devez encore développer pour atteindre votre objectif ?
 - Quel est votre plan pour atteindre votre objectif et aussi quelles sont vos ressources ?
-
- Quels sont vos projets, après l'obtention de votre AFP ?
 - Quel serait votre emploi idéal ?
 - Les compétences que vous avez acquises sont-elles suffisantes pour l'obtenir ? Pour quelles raisons ?
 - Si non, quelles compétences devriez-vous encore améliorer pour y arriver ?
 - Quelles sont vos autres options ?
 - Quels sont vos objectifs/buts à long terme ?
 - Comment pensez-vous y arriver ?