

L'art du questionnement

Optimiser vos entretiens de recrutement par des questions ciblées



Thèmes du dossier

Management

Personnel

Gestion

Succès & carrière

Communication

Marketing & ventes

Finances

Informatique & bureau

Avantages immédiats

Vous apprendrez:

- Maîtriser le questionnement centré sur les motivations
- Évaluer efficacement valeurs et compétences
- Mettre en place un environnement propice
- S'inspirer des méthodes d'entretien américaines éprouvées

Vous pouvez:

- Cerner les véritables motivations des candidats
- Évaluer la compatibilité avec votre culture d'entreprise
- Instaurer un climat d'échange constructif

Auteure



Mag. Patricia Staniek, BBA

Analyste en criminalité économique & profiler

Int. Consulting – Profilage & Criminologie dans le secteur de la sécurité et de l'économie

Les médias l'ont appelée «Mrs. Crimetime» et l'on qualifiée de «punk parmi les coachs» et de «détecteur de mensonges sur pattes». De nombreux cadres supérieurs, des personnalités en vue, des policiers, des détectives, etc. se font analyser, entraîner, former et accompagner par elle en vue de devenir des «personnalités développées».

Domaine de la sécurité

Elle assure la formation de policiers, d'officiers de police judiciaire, de services de sécurité, d'avocats, d'enquêteurs et leur enseigne le profilage & l'analyse SBI (Suspicious Behaviour Identification) ainsi que différentes méthodes d'interrogatoire avec toute l'expertise d'une profileuse en comportement.

Domaine économique

Patricia Staniek connaît le monde de l'entreprise sous trois angles: sous celui du cadre et de l'entrepreneur, sous celui du conseiller d'entreprise ainsi que sous celui du profiler et de l'analyste de la criminalité économique. Elle communique et agit d'égal à égal avec le conseil d'administration et la direction. Vous trouverez en Patricia Staniek une partenaire compétente et fiable.

Les conflits les plus inextricables au sein des entreprises ne l'ébranlent pas. Experte en comportement humain, que cela concerne l'individu ou le groupe, elle extirpe ses entreprises clientes des situations de conflit et de crise, enseigne le profilage à l'intention de la direction, des RH et de la vente, soutient le processus de recrutement grâce à sa méthode Profiling PScn ou forme différentes unités de recrutement. Dans le cadre de la formation RH/Recrutement, la sécurité de ses clients est également au centre de ses préoccupations, notamment en ce qui concerne les fraudes à l'embauche, les éléments perturbateurs et les personnes dangereuses.

- Économiste d'entreprise (spécialisée dans la criminalité en col blanc)
- Experte de degré universitaire en sécurité
- Profiler
- Responsable de formation «Certified Profiler für Wirtschaft und Sicherheit»
- Analyste SBI (Suspicious Behaviour Identification/Méthode dans le domaine de la sécurité)
- F.A.C.S.-CODER (Facial Action Coding System n. P. Ekman bei Prof. Jörg Merten, Uni Saarbrücken)
- Profiling Values Agent (Profilage – Procédure – Valeurs/Potentiel, Dr. U. Vogl)
- Conseillère d'entreprise pour les moyennes entreprises et les grands groupes
- Conseillère en organisation systémique & Coach économique
- Formatrice et conseillère en RH/recrutement
- Responsable de la formation «Certified Profiling»
- Coach exécutif – Face à face pour les questions de personnalité et de carrière
- Profiler de groupe pour les équipes et les organisations
- Conférencière spécialisée et principale intervenante en matière de sécurité et d'économie
- Experte TV (ATV «Reingelegt» saisons 1–3)
- Experte dans le cadre de documentaires tels que «Der Fall Kellermayr – mit tödlichen Grüssen» (Le cas Kellermayr – Avec mes mortelles salutations)
- Amazon Prime: Celebrity Hunted Allemagne

Impressum

WEKA Business Dossier

L'art du questionnement

Gestion de projet: Birgitt Bernhard-Postma

Composition: Sarah Rutschmann

Traduction: Lingoking

WEKA Business Media AG

Hermetschloostrasse 77

8048 Zürich

Tel. 044 434 88 34

Fax 044 434 89 99

info@weka.ch

www.weka.ch

www.weka-library.ch

DL8136-2099-202412

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés, en particulier le droit de reproduction et de diffusion ainsi que de la traduction. Aucune partie de l'œuvre ne doit être reproduite sous quelque forme que ce soit (photocopie, microfilm ou autre moyen) sans l'autorisation écrite de la maison d'édition ou enregistrée, modifiée ou diffusée au moyen de systèmes électroniques.

Table des matières

1. Introduction	4
1.1 Le recruteur idéal? Existe-t-il seulement?	4
1.2 S'entretenir avec un candidat en utilisant des éléments relevant de la stratégie d'interrogatoire?	5
1.3 Erreurs de perception.....	7
2. Techniques de questionnement	8
2.1 Différents types de questions.....	11
2.2 Autres questions posées dans le cadre d'une candidature – Florilège	20
3. Recrutement	24
4. Liste des valeurs – quelques valeurs	27
5. Techniques d'entretien d'embauche	31
5.1 Configuration d'un entretien d'embauche	32
6. Bibliographie	35

1. Introduction

1.1 Le recruteur idéal? Existe-t-il seulement?

LES RESSOURCES HUMAINES (RH) doivent aujourd'hui disposer d'une multitude de compétences et de connaissances si elles entendent être en mesure de prendre des décisions objectives et équitables.

Les compétences RH comprennent diverses aptitudes et connaissances spécifiques permettant d'organiser le processus de recrutement de manière efficace et effective. Voici un résumé de celles que je considère comme les plus importantes:

- connaissance approfondie de la branche
- bonne capacité analytique du marché du travail
- connaissance des pratiques de la concurrence et de sa stratégie en matière d'acquisition de talents
- profils d'exigences précis et détaillés, description ciselée des postes à pourvoir
- développement et mise en œuvre de stratégies d'identification et d'
- approche de candidats potentiels (Active Sourcing, Social Recruiting)
- création et entretien d'un réseau (candidats potentiels, experts du secteur ...)
- gestion des candidats (bases de données, processus [numériques] simplifiés ...)
- écrantage (screening) et méthodes de profilage
- planification et réalisation d'entretiens efficaces et effectifs
- encadrement de la direction du service qui recrute, des cadres et des parties prenantes par des personnes chevronnées
- maîtrise de différentes formes de «méthodes d'interrogation» applicables à l'économie, jusqu'à la construction d'une chaîne de questions approfondies à même de révéler des comportements fondamentaux
- évaluation objective des réponses et du comportement des candidats pendant l'entretien
- planification et mise en place de centres d'évaluation en vue d'une évaluation complète des candidats
- utilisation et interprétation de tests psychométriques, de tests de personnalité et de tests d'aptitude
- connaissance des dispositions et des règles pertinentes en droit du travail, afin que le processus de recrutement demeure conforme à la loi
- assurer la protection et la confidentialité des données des candidats conformément aux lois de protection des données en vigueur (par ex. le RGPD)
- mener des négociations contractuelles et salariales fructueuses
- rédaction et présentation d'offres de contrat attrayantes tant pour l'entreprise que pour le candidat
- processus d'onboarding

- compétence technologique (par ex. solutions logicielles RH)
- utilisation des médias sociaux et d'autres plateformes en ligne pour l'approche et l'évaluation des candidats
- reporting et analyse
- saisir et analyser les chiffres et les indicateurs de performance clés (Key Performance Indicators)
- interprétation des données de recrutement afin d'optimiser et d'établir diverses stratégies et processus de recrutement.
- amélioration continue du vécu des candidats et de la satisfaction des responsables du recrutement
- contribuer à offrir des avantages d'ordre concurrentiel (visibles et mesurables) grâce à un processus de recrutement attractif
- compétences sociales et émotionnelles, empathie et capacité de communication
- sens critique et réflexion

La question était la suivante: le recruteur idéal existe-t-il seulement?

Oui, le recruteur idéal est une personne qui développe constamment ses compétences, qui est prête à s'adapter aux situations évoluant rapidement et qui remet constamment en question sa façon de procéder.

1.2 S'entretenir avec un candidat en utilisant des éléments relevant de la stratégie d'interrogatoire?

Les enquêtes et les interrogatoires de police menés de manière professionnelle reposent entre autres sur des questions! L'enquête et l'interrogatoire sont des domaines où l'on peut parvenir à un résultat pertinent grâce à d'excellentes formes de communication.

Qu'est-ce qui distingue donc une enquête et un interrogatoire d'un entretien d'embauche ou de recrutement? **L'acte, l'auteur et le cadre.**

Un entretien de recrutement exige une excellente communication, au même titre qu'un interrogatoire ou une enquête, et implique de poser des questions stratégiques et tactiques en vue d'obtenir des informations qui seront ensuite utilisées dans le cadre du processus de décision.

Le flux de la conversation doit être constant, et le recruteur doit y veiller. La personne est observée dans son ensemble. Quelques questions ciblées permettent de mettre en évidence ce qui est pertinent et déterminant dans le cadre du futur poste à pourvoir dans l'entreprise.

Les candidats ne doivent pas non plus identifier immédiatement l'objectif de la question ou de la stratégie de questionnement. Cela permet d'éviter que les candidats ne tombent dans «l'embellissement créatif».

Je participe souvent à divers recrutements où je forme et coache des recruteurs. Je suis toujours frappée de voir à quel point les recruteurs s'orientent tout naturellement vers des questions standard.