

RÉUSSIR l'entretien d'embauche

Cette brochure a été réalisée par le Service d'orientation et conseil
de l'Université de Lausanne
Edition : juillet 2009

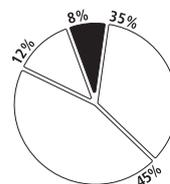
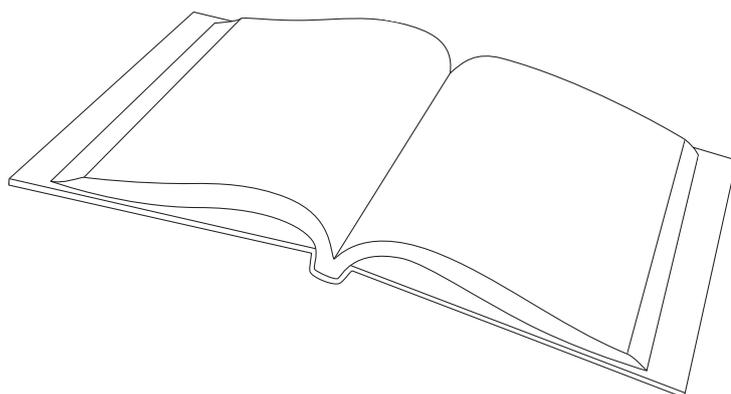
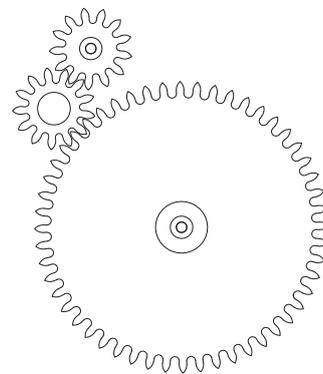
Service d'orientation et conseil
Université de Lausanne

Bâtiment Unicentre, Quartier Centre, 1015 Dorigny
tél. 021 692 21 30 - orientation@unil.ch - www.unil.ch/soc
ouvert le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 10h à 16h, fermé le mercredi

*Pour des raisons de commodité de lecture, nous avons renoncé à féminiser les
catégories de personnes dans ce document. Merci de votre compréhension.*

sommaire

L'entretien d'engagement	5
Avant l'entretien	7
Les types d'entretien	9
Les assessment centers	10
La manière d'interviewer	12
Créer le contact, valoriser, sécuriser	13
Les questions les plus fréquentes	14
Les questions embarrassantes	16
Le salaire	17
Les erreurs : l'avis des recruteurs	19
Les questions à poser aux recruteurs	20
La clôture de l'entretien	21
Après l'entretien	21



L'entretien d'engagement

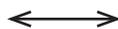
Etre invité à un entretien d'engagement

Cela signifie que vous avez franchi les premiers obstacles et que votre dossier de candidature a atterri sur la bonne pile. Vos lecteurs ont jugé utile et intéressant de vous rencontrer. Bien sûr, vous ne serez pas seul dans ce cas – sauf si vous avez effectué une offre spontanée pour un emploi spécifique. En général, on convoque une douzaine de personnes pour un premier entretien. Mais vous n'y jouerez pas pour autant la finale. En effet, il est fréquent que les candidats soient convoqués à un deuxième entretien – la finale s'y jouera à trois ou quatre – ou à participer à un « assessment center » (voir p. 10).

- ▶ Toutefois vous devez savoir que votre profil intéresse l'employeur. Celui-ci estime que vous disposez de compétences qui vous rendent apte à occuper le poste. Le recruteur peut avoir certaines craintes et se demander: « cette candidate n'est-elle pas trop jeune ? » ou « sait-il vraiment aussi bien l'allemand qu'il le prétend ? » ou encore « dans sa lettre de motivation, il semble manquer de confiance en lui, est-ce réel ou bien est-ce dû à des maladresses de style ? ».
- ▶ L'entretien d'engagement n'est donc pas un combat entre un recruteur et un candidat, il s'apparente plus à une discussion, serrée il est vrai, entre deux personnes qui s'estiment et cherchent à mieux se connaître.

Le candidat

- Vérifie le contenu du poste
- Vérifie l'adéquation entre le poste proposé et sa propre expérience
- Vérifie la correspondance entre son objectif personnel et la définition du poste
- Vérifie l'ambiance du poste
- Doit bien connaître son dossier
- Doit connaître l'entreprise
- Cherche à se faire engager



Le recruteur

- Vérifie les compétences du candidat
- Vérifie l'adéquation entre le poste proposé et l'expérience du candidat
- Vérifie la correspondance entre le potentiel du candidat et le projet de l'entreprise
- Vérifie la personnalité du candidat
- Doit bien connaître les exigences du poste
- Doit parfaitement connaître l'entreprise
- Cherche à engager

A quoi sert l'entretien d'embauche ?

▶ A s'informer et à vérifier

Autant le candidat que le recruteur ont besoin d'en savoir plus. Qui sur le poste (tâches, responsabilités, horaires, salaire, etc.) ou l'entreprise (culture, clientèle, développement, concurrence, etc.) et qui sur le candidat (description précise du parcours, niveau réel des connaissances et des compétences, apparence physique, etc.). Dans cette phase, c'est souvent la crainte qui domine : crainte de prendre une mauvaise décision, crainte d'être maladroit et de ne pas savoir convaincre.

La tâche du candidat consiste donc à être précis dans ses questions et ses réponses, et à rassurer le recruteur.

► A se faire engager et à engager

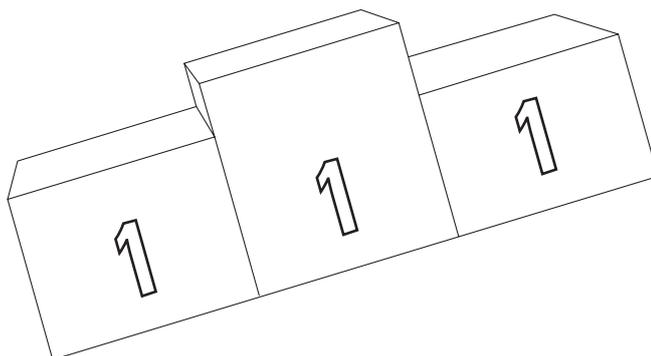
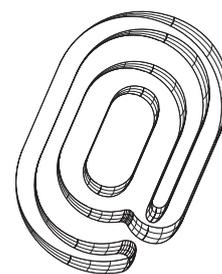
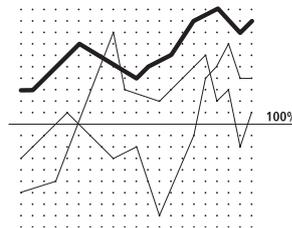
On n'est jamais engagé sur la base d'un dossier de candidature, mais toujours après un ou plusieurs entretiens. La phase « engagement » est celle où les partenaires doivent être convaincants : d'être le bon candidat d'une part et d'offrir un poste intéressant d'autre part. C'est aussi à ce moment que le candidat cherchera à négocier son salaire, ses conditions de travail et une éventuelle formation.

Quelles compétences pour le réussir ?

De nombreux facteurs influencent une situation d'entretien. Certains sont contrôlables (bonne connaissance de son dossier, des questions souvent posées, de ses objectifs professionnels, du soin à apporter à sa tenue, etc.), alors que d'autres ne le sont pas du tout (sympathie ou antipathie, attitudes inconscientes, etc.). Il est naturel que vous soyez plutôt tendu lors de vos premiers entretiens, mais sachez qu'une bonne préparation renforce la confiance en soi et que l'expérience permet de s'améliorer.

Toutefois, fixez-vous quelques règles :

- Ne faites pas de l'entretien une situation tragique dans laquelle vous jouez toute votre carrière. Considérez qu'elle est une occasion de rencontrer des gens, de connaître des entreprises et d'apprendre à parler de soi.
- Admettez cependant qu'il s'agit d'un moment particulier de votre vie professionnelle, pour lequel vous soignerez votre présentation vestimentaire, votre langage et vos manières.
- Ne le considérez pas comme un lieu de revendication politique ou sociale – ce sera éventuellement pour plus tard. Il vaut mieux vous demander si vous avez envie d'occuper le poste tel qu'il est présenté et, dans l'affirmative, chercher à vous faire engager.
- Restez le plus naturel possible, en osant parler de vos qualités et de vos faiblesses sans s'attarder lourdement sur ces dernières.



avant l'entretien

Il est fondamental de vous préparer soigneusement avant d'aborder un entretien d'engagement.

Informez-vous sur :

- **L'employeur** (activités, clientèle, produits, marchés, localisation, prestations, réputation, concurrents, organisation, position sur le marché suisse, international, etc.).
Vous pouvez obtenir ces informations sur internet essentiellement (www.swissfirms.ch, www.sociorama.ch, site de l'entreprise) ou en visitant l'entreprise, le service ou l'institution et en y consultant la documentation à disposition.
- **Le poste** (exigences, poste nouveau ou non, évolution de l'entreprise, missions et tâches prioritaires, problèmes à traiter, difficultés rencontrées, salaires moyens).
 - Il est souvent difficile d'obtenir de telles informations. L'annonce en contient un certain nombre – apprenez à lire entre les lignes.
 - Vous pouvez aussi questionner des personnes qui occupent un poste analogue dans une autre entreprise ou encore, vous adresser à des associations professionnelles.
 - Vous pouvez lire les documents d'information que vous trouvez au centre de documentation du Service d'orientation et de conseil de l'UNIL.
- **Le recruteur** (connaître son nom, son titre et sa fonction, de même que son rôle dans le processus de recrutement).
Si vous êtes convoqué par téléphone, essayez d'obtenir les renseignements à ce moment. Sinon, assurez-vous de « connaître » votre recruteur et ses éventuels collègues dès le début de l'entretien.
- **Le lieu de l'entretien** (dans l'entreprise ou à l'extérieur)
- **Les accès** (mode de transport, parking, plan de situation)
- **La durée** de l'entretien ou des entretiens
Si vous n'avez pas cette information, ne prenez pas un autre engagement dans la même demi-journée.
- **La tenue vestimentaire** adéquate à porter pour l'interview (prévoir celle-ci suffisamment à l'avance).
Nous reviendrons plus loin sur ce point. Sachez cependant qu'on s'attendra à ce que vous ayez accordé un certain soin à votre toilette, tout en restant dans le style « maison ».

Soyez au clair sur :

- **Votre parcours**
Remémorez-vous les étapes principales de votre parcours, les dates importantes, ainsi que la durée et le contenu des différents postes que vous avez occupés.
- **Vos atouts**
Vous devez savoir précisément ce qui fait de vous un candidat intéressant pour ce poste. Ayez en tête des exemples prouvant que vous maîtrisez certaines techniques ou attestant de vos savoir-être.
- **Les questions** que vous désirez poser
Lorsqu'on vous demande si vous avez des questions à poser, évitez les formules banales qui laissent croire

que vous manquez de motivation ou d'intérêt pour le poste. Référez-vous à notre liste de questions à poser au recruteur (voir p. 20).

L'annonce était certainement lacunaire. Faites-vous préciser les points que vous jugez importants pour prendre votre décision (par ex. : « qu'entendez-vous par poste évolutif ? »).

- **Vos réponses** concernant des thèmes embarrassants ou des zones d'ombre de votre vie
Dans votre bilan personnel, n'escamotez pas les zones d'ombre ou les échecs. Ne les exagérez pas non plus. Sachez où vous risquez d'être « attaqué » et préparez vos répliques. Celles-ci doivent être précises, brèves et montrer que le problème est maintenant dépassé.
Prenez connaissance de la liste des questions fréquemment posées lors d'un entretien d'engagement (voir p. 14).
- **Les raisons** pour lesquelles vous êtes convoqué
Relisez votre CV et votre lettre de motivation comme si vous étiez un employeur. Demandez-vous pourquoi on vous a invité à cette interview. Il y a probablement des aspects de votre candidature qui ont particulièrement intéressé. Il peut y avoir aussi des points faibles qu'on désire vérifier. Lesquels ? Demandez-vous aussi pourquoi vous avez postulé et pourquoi vous souhaitez travailler pour cet employeur en particulier.

Prenez avec vous :

- Un **bloc-notes** et un **stylo**. Vous pourrez ainsi noter des informations données pendant l'entretien. De plus, cela fait « professionnel ».
- Un **agenda**. Vous aurez peut-être une date à fixer.
- Les documents envoyés (curriculum vitae et lettre de motivation, copie des diplômes, certificats de travail et attestations de cours) ainsi que l'éventuelle correspondance échangée (au cas où le recruteur n'aurait pas tous les documents).
- Des **documents complémentaires** pouvant étayer la présentation.

Vérifiez à temps !

- Votre **tenue vestimentaire** (boutons, taches, plis)
- Vos **mains** et vos **ongles** (soignés)
- Vos **chaussures** (cirées)
- Vos **dents** (lavées)
- Vos **cheveux** (lavés et coiffure soignée)
- Vos **odeurs** (neutralisées)
- Votre **maquillage** et vos **bijoux** (discrets)



Les types d'entretien

Vous trouverez cinq types d'entretien :

- **L'entretien tête-à-tête**

C'est une procédure très classique, mais qui tend à se raréfier. En effet, dans le but de mieux contrôler la subjectivité individuelle, on tend à confronter chaque candidat à plusieurs personnes.

- **L'entretien ambulatoire**

Vous vous promenez dans la société ou l'entreprise ; le premier entretien a lieu par exemple dans le département des ressources humaines, le deuxième dans le service qui recherche un collaborateur, le troisième dans le bureau du directeur. Cette technique est assez éprouvante pour le candidat qui doit bien identifier la personne qui le reçoit et doit répondre à des questions qui peuvent être d'ordre très différent (technique, général, etc.).

- **Seul en face de plusieurs recruteurs**

Vous vous retrouvez face à deux ou trois personnes de la société, quelquefois plus. Ces personnes ont souvent une fonction différente et posent des questions qui les concernent chacune en priorité. C'est un peu comme un entretien ambulatoire condensé.

Gardez votre sang-froid et adressez-vous en priorité à la personne qui vous parle mais cherchez le contact avec les autres également. Sachez identifier les fonctions et les rôles respectifs de vos interlocuteurs.

- **Tête-à-tête successifs**

Trois ou quatre personnes vous interviewent, mais à tour de rôle. Elles se succèdent à un rythme soutenu. Par exemple : responsable des ressources humaines, supérieur hiérarchique, futur collègue. Cette technique ressemble aux deux précédentes. Les candidats qui l'ont vécue l'ont trouvée fatigante. En effet, pour certains d'entre eux, quatre entretiens d'une heure se sont succédés sans la moindre pause entre eux.

- **Entretien de groupe**

Cinq ou six candidats sont convoqués le même jour et à la même heure. Après une brève présentation de l'entreprise à tout le groupe, une étude de cas est donnée : problème à résoudre, solution à mettre en oeuvre, etc.

L'important n'est pas tellement ce que vous direz, mais comment vous le direz, car bien sûr le groupe en interaction est observé par une ou généralement deux personnes de l'entreprise.

Soyez leader, mais de type participatif et non autoritaire. Laissez les autres s'exprimer, jouez le rôle de facilitateur de séance, organisez son bon déroulement, veillez à ce que l'horaire soit tenu et l'objectif atteint.

Les assessment centers

Ne paniquez pas déjà !

Malgré une dénomination qui suggère un examen, les « Assessment Centers » constituent pour les participants une expérience plutôt agréable et positive. On attend beaucoup de vous en termes de participation, d'effort et de concentration. Cependant être invité à un tel centre signifie que vous avez déjà démontré des compétences que votre employeur recherche. Il veut, souvent à grand frais, être assuré de faire un bon choix.

Être sélectionné

En général, on est invité à participer à cette procédure après un premier entretien d'évaluation. Quelquefois, des candidats commencent directement dans un « Assessment Center ». Le but n'est pas vraiment de vous comparer aux autres candidats, mais de voir si vous répondez aux exigences du poste. Il n'est donc pas nécessaire de se montrer agressif envers autrui ou excessivement compétitif. Vous avez plutôt intérêt à rechercher la collaboration.

À quoi s'attendre ?

Pendant un jour ou deux, on vous proposera de nombreuses activités de groupe et votre attitude sera évaluée par plusieurs « examinateurs ». Ces activités peuvent être organisées au siège de la société, dans un hôtel (souvent assez luxueux) ou dans tout autre lieu jugé adéquat.

Quels exercices ?

- **Jeux de rôle**

On attribue aux candidats des rôles particuliers qu'ils doivent adopter, puis on définit une situation dans laquelle ces candidats devront agir et interagir. Vous serez évalué sur votre capacité à adopter un rôle qui ne vous est pas familier et à argumenter un point de vue qui n'est pas le vôtre.

Ex: chaque participant doit défendre la participation d'un de ses subordonnés à un cours de formation, mais à la fin, une seule proposition devra être faite.

- **Le comité**

Très proche du jeu de rôle, cet exercice vise à observer les capacités d'organisation des participants et leur aptitude à atteindre un consensus.

Ex: thème de la prochaine fête du quartier.

- **La corbeille**

C'est plutôt un exercice individuel. On vous donne une pile de « mémo » ou de « notes de service », en vous disant d'imaginer que vous venez de les trouver dans votre bac à votre retour d'absence. Votre tâche consiste à évaluer rapidement l'importance de chaque note et de décider de votre manière de la traiter : déléguer, téléphoner, écrire une lettre, regrouper des actions, etc.

- **L'étude de cas**

On donne au groupe un cas réel, qui doit être analysé et pour lequel il faut proposer des actions.

- **Le rapport**

On vous demande d'écrire un rapport à partir d'informations multiples et diverses et de présenter votre analyse aux autres participants.

- **La présentation individuelle**

On vous demande de présenter aux autres un sujet de votre choix ou un sujet imposé. A côté de la clarté et de la logique de votre exposé, on évaluera votre capacité à intéresser vos collègues.

- **Les tests d'aptitudes et de personnalité**

On peut également vous soumettre des tests d'aptitudes visant à évaluer vos capacités de raisonnement logique, verbal et numérique ou des questionnaires de personnalité qui servent à mettre en évidence vos attitudes et comportements préférés ou habituels.

- **Les interviews individuelles**

Pendant que les autres sont engagés dans une activité particulière, on vous demande de vous rendre dans une autre pièce et on vous interviewe à fond sur des sujets particuliers, dans votre langue ou dans une langue étrangère.

- **Les exercices de résolution de problème**

On demande au groupe de résoudre un problème dans une perspective définie. Généralement le temps qui est attribué est très limité et les évaluateurs observent comment vous travaillez sous pression, quelle est votre créativité ou votre capacité à exprimer vos idées. À nouveau, négociation et compromis constituent des éléments importants de la réussite.

Exemple: Une sélection de flight attendants

Processus de sélection

Durée: 1 journée

Lieu: Zurich

Type d'évaluation: en groupe de huit, avec deux recruteurs

- 5' pour dessiner des aspects importants de sa vie, puis 3' pour commenter ses dessins et se présenter aux autres (dans sa langue maternelle ou dans une autre langue nationale, à choix).
- Travail de groupe: en 5'-10' choisir parmi une cinquantaine d'adjectifs les sept qui expriment le mieux les qualités attendues d'un flight attendant. Les adjectifs sont écrits indifféremment dans les trois langues nationales. Le groupe doit proposer une solution.
- Chaque participant doit rajouter un adjectif personnel et expliquer devant le groupe en quoi il lui correspond particulièrement et pourquoi il tiendrait à le faire figurer dans la liste des sept.
- Vingt images sont affichées. Elles représentent des individus de toutes races et dans toutes sortes d'environnements. Leur point commun, elle tiennent dans la main un billet d'avion de la compagnie qui recrute. Chaque participant doit choisir une image et écrire un texte à son sujet (pourquoi il a choisi l'image) dans une langue étrangère.
- Rédiger un texte sur ses points forts et faibles.

Pause de midi

- Les participants reçoivent une feuille sur laquelle sont indiqués huit thèmes: sport, culture, économie, sciences, etc. Ils sont ensuite priés d'écrire des textes sur six de ces huit thèmes, dans lesquelles ils doivent parler d'événements de ces six derniers mois, qu'ils ont trouvés marquants.
- Interviews individuelles en anglais ou en allemand.
- Rédiger un texte sur les attitudes que l'on tient préférentiellement dans un groupe.
- Donner le nom d'un participant avec lequel on aimerait faire équipe professionnellement et d'un autre (ou le même) avec lequel on voudrait visiter un musée à New York (par exemple).

La manière d'interviewer

Après quelques entretiens, vous vous rendrez vite compte si vous avez affaire à un recruteur compétent ou non. Il vaut d'ailleurs mieux être évalué par des personnes compétentes que par des personnes qui tâtonnent, essaient des questions ou qui donnent l'impression de ne pas savoir ce qu'elles désirent.

Dans la pratique, on observe différentes formes d'entretien

Notre conseil :
vous devez identifier la stratégie, l'accepter, mais conserver le contrôle !

- **Entretien directif**

Il est fait de questions précises qui demandent des réponses précises et claires: « Savez-vous conduire ? », « Où avez-vous appris l'allemand ? », « Quelles responsabilités avez-vous eues dans votre dernier emploi ? », etc.

Généralement ce type d'entretien est construit à l'avance. Le recruteur a établi une liste de questions qu'il veut vous poser et qui englobent les aspects qu'il juge importants.

- **Entretien semi-directif**

Les questions sont moins précises et plus ouvertes. Elles impliquent que vous développiez votre réponse et non pas que vous répondiez par oui ou non, ou en un mot: « Parlez-moi de vos études ! », « Qu'attendez-vous de votre vie professionnelle ? », etc.

C'est la technique la plus fréquente. Elle exige une certaine discipline, car il ne faut pas tomber dans le piège de raconter sa vie en long et en large. Elle vous permet toutefois de prendre des initiatives, de poser vos questions ou de relancer la discussion sur un thème qui vous importe.

- **Entretien non directif**

On vous pose une question très large et on vous laisse vous débrouiller: « Parlez-moi de vous ? » est très caractéristique de cette manière de faire.

La liberté qui vous est laissée peut constituer un réel avantage: vous menez l'entretien là où vous avez envie d'aller. Vous pouvez asséner les points forts de votre candidature. Elle peut également être paralysante si on n'a pas établi soigneusement son bilan, si on connaît mal le poste et l'entreprise ou si on n'a pas une idée claire de ce qu'on désire.

- **Entretien copain-copain**

Il ne se caractérise pas par des questions particulières, mais par une ambiance très détendue où on a l'impression de parler de tout et de rien, voire de rire beaucoup. Si ce mode de faire induit la détente, il incite à la perte des défenses. C'est le type d'entretien qui laisse une bonne impression, mais qui peut déboucher sur une réponse négative. Attention de ne pas perdre le contrôle et de mener l'entretien là où vous le désirez également !

- **Entretien haute pression**

Il comporte des questions brutales et peut constituer une agression psychologique. Ex. : « Vous ne croyez quand même pas que je vais croire ce que vous me dites ! ». Le but étant de vous mettre en situation de stress, restez calme et argumentez.

- **Approche indirecte**

Le recruteur vous pose des questions apparemment saugrenues ou inattendues: « Aimez-vous les cravates de couleurs vives ? », « Où passez-vous habituellement vos vacances ? », ou « Aimerez-vous être actrice d'un film de science-fiction ? ». Cette manière de faire permet de vous désarçonner sans utiliser la manière forte. Elle permet ainsi d'évaluer votre capacité de vous tirer de situations difficiles, votre sens de l'humour ou certaines de vos valeurs. L'objectif peut aussi être de vous situer par rapport à la culture ou aux normes informelles de l'entreprise.

créer le contact, valoriser, sécuriser

- « Ça m'embête, j'ai un entretien d'embauche cet après-midi ! »
- « Pourquoi, tu changes de travail ? »
- « Non, j'engage. »

Le recruteur n'est pas toujours à l'aise dans sa fonction, surtout quand il n'est pas formé à cette activité. C'est pourquoi il est fondamental que le candidat s'applique à créer le contact, à sécuriser et valoriser son interlocuteur.

► Créer le contact

C'est se montrer chaleureux et enthousiaste. C'est entrer dans une pièce avec le sourire. C'est être heureux de rencontrer quelqu'un d'inconnu, d'apprendre à connaître une institution ou une société. C'est savoir écouter et poser des questions. C'est faire preuve d'un certain sens de l'humour.

N'oubliez jamais que la manière dont vous répondez a au moins autant d'importance que la réponse elle-même.

► Valoriser

C'est montrer de l'intérêt pour l'entreprise ou l'activité de votre interlocuteur. C'est être curieux, pas indiscret ! Mais ce n'est pas se montrer flatteur à souhait, ce qui généralement a le don d'irriter les gens.

► Rassurer

Tout au long de l'entretien, il est recommandé d'être rassurant – même quand on évoque ses faiblesses. Il faut savoir que le recruteur se pose **quatre questions fondamentales** :

- Qui êtes-vous ? (savoir-être, personnalité, valeurs, intérêts, aptitudes)
- Pourquoi êtes-vous là ? (type d'activité, objectifs, produit, entreprise, secteur, etc.)
- Que pouvez-vous m'apporter ? (savoir, savoir-faire, expérience, etc.)
- Combien allez-vous me coûter ? (salaire, formation, durée de l'engagement ou du stage)

Cherchez à dire au recruteur ce qu'il a envie d'entendre plutôt que de vous confronter à lui ou de vous centrer sur vous-même. Ne cédez pas au bluff ou au mensonge, vous risqueriez d'être rapidement mis à nu.

Avant d'aller plus loin, voyons les sept soucis principaux du recruteur :

Il désire trouver quelqu'un qui :

- Est le plus rapidement opérationnel et rentable
- S'insère sans heurt dans l'équipe
- A le style « maison »
- Est indépendant et capable d'initiative
- Est également apte au travail en groupe
- Ne nuit pas à la réputation de l'organisation
- Est fiable et responsable

On peut considérer que si le candidat donne une impression trop négative sur un seul de ces points, ses chances seront très diminuées – à moins que le marché de l'emploi soit tel que les recruteurs prennent le risque d'engager des candidats « à risque ».

Les questions les plus fréquentes

Situer le candidat – voir comment il structure son propos

- Parlez-moi de vous !
- Commentez-nous votre CV !

Formation – manière de choisir

- Qu'est-ce que vos études vous ont apporté sur le plan professionnel ?
- Qu'avez-vous retiré de votre formation ? Quelle est la chose la plus importante que vous ayez apprise à l'université ?
- Pourquoi avez-vous choisi ces études ?
- Etes-vous satisfait d'avoir choisi ces études ?
- Si vous n'aviez pas entrepris ces études, qu'auriez-vous choisi ?

Expérience professionnelle

- Quels ont été les points forts de vos expériences professionnelles ?
- Qu'avez-vous retiré des différents emplois que vous avez eus ?
- Quelles sont les responsabilités les plus importantes que vous avez eues à assumer ?
- Avec quel type de personnes aimez-vous (n'aimez-vous pas) travailler ?

Objectifs – plan de carrière

- Quels sont vos objectifs pour les trois ans à venir ? Comment comptez-vous vous y prendre pour les atteindre ?
- Quel est votre plan de carrière ? Où vous voyez-vous dans 10 ans ?
- Combien de temps pensez-vous rester chez nous ?

Connaissance du poste et de l'entreprise - motivations

- Pourquoi désirez-vous travailler chez nous ? Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ? Qu'attendez-vous de ce poste ?
- Que savez-vous de notre compagnie ? Connaissez-vous nos prestations ? Nos produits ? Nos concurrents ?
- Qu'avez-vous retenu de notre annonce ?
- Pourquoi nous avez-vous adressé une candidature spontanée ?
- En quoi pensez-vous nous être utile ?
- En quoi votre formation, vos expériences correspondent-elles au poste ?
- Quelles sont les autres organisations que vous avez contactées ?

Compétences

- Que savez-vous faire ?
- Comment vous organisez-vous ?
- Quelle est votre connaissance de (langues, informatique, etc.) ? Dans quelles circonstances avez-vous utilisé ces compétences ?

Culture générale

- A votre avis, les problèmes sociaux, économiques, politiques vont-ils augmenter ces prochaines années ? Et pourquoi ?
- Quel est selon vous l'évènement le plus important de ces dix derniers jours ?

Place du travail dans la vie - mobilité - valeurs

- Quelle place accordez-vous au travail dans votre vie ? Comment pensez-vous concilier vie personnelle et vie professionnelle ?
- Quelles sont vos activités extra-professionnelles ?
- Êtes-vous prêt à voyager ? à vous déplacer ? à déménager ?

Personnalité – attitudes

- Comment acceptez-vous la hiérarchie ?
- Comment réagissez-vous si vous êtes dirigé par une personne au caractère difficile ? si vous n'êtes pas d'accord avec quelqu'un ?
- Préférez-vous travailler seul ou en équipe ?
- Avez-vous une bonne résistance au stress ?
- Donnez-moi un exemple de situation où vous avez fait preuve d'autorité, de décision, d'autonomie, de dynamisme, etc. ?
- Qu'est-ce qui vous motive ? Qu'est-ce qui vous fait vous lever tous les matins ?
- Quelle est la décision la plus importante/la plus mauvaise que vous ayez prise ces dernières années ?

Points forts et points faibles / Echecs et réussite

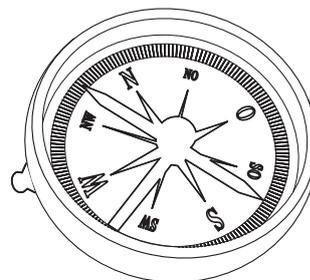
- Quelle est votre réussite la plus significative ? votre plus grand échec ?
- Citez-moi trois de vos pires défauts et trois de vos plus grandes qualités !
- Dites-moi pourquoi je devrais retenir votre candidature !
- Vous avez trois minutes pour me convaincre de vous engager !

Salaire et conditions de travail

- Quelles sont vos prétentions de salaire ?
- Quand serez-vous disponible ?
- Êtes-vous disposé à faire des heures supplémentaires ? à avoir un horaire irrégulier ? à travailler le dimanche ?

Questions embarrassantes et déstabilisantes

- « La vie est un éternel recommencement » vous évoque quoi ?
- Posez-moi des questions !
- Avez-vous des problèmes de santé ?
- Vous semblez bien jeune pour ce poste !
- Je me demande si une femme comme vous se sentira à l'aise dans un milieu aussi masculin !
- Pourquoi vous êtes-vous inscrit au chômage tout de suite après la fin de vos études ?
- Que fait votre ami/e, votre époux/se ?



Les questions embarrassantes

N'allez pas croire que les intentions du recruteur sont de vous mettre mal à l'aise tout au long de l'entretien. Au contraire, il cherchera plutôt à vous détendre et à vous permettre de vous exprimer sur vos forces et vos faiblesses. Ces dernières doivent pouvoir être discutées, car personne ne croira que vous n'en avez pas. Il n'est toutefois pas recommandé de s'y attarder et de déverser tous vos malheurs sur votre interlocuteur qui n'en peut rien.

Cependant certaines activités ou fonctions incitent plus à poser des questions embarrassantes. Ce sont celles qui impliquent la sécurité (transports, par ex.), des risques (trader, acheteur, par ex.) ou du danger (CICR, par ex.).

Que faire ?

► Répondre de manière détaillée

CICR : « Comment imaginez-vous réagir si vous êtes prise dans un bombardement ? »

Donner une réponse détaillée ou circonstanciée, car votre recruteur veut vraiment discuter de cet aspect.

► Répondre brièvement

Recruteur : « Pourquoi vous êtes-vous inscrit au chômage dès la fin de vos études ? »

Phrase courte + reprise d'initiative

► Dévier la réponse

« Aimez-vous les cravates multicolores ? », « Où passez-vous habituellement vos vacances ? »

« Je ne perçois pas tout à fait le rapport entre votre question et ma candidature à ce poste ? » + silence

► Repousser par une question

Recruteur à une femme : « Nous hésitons à engager une femme à ce poste. »

« Qu'entendez-vous par là ? », « Votre question est intéressante, pourrai-je y répondre après que nous ayons parlé de... ? »

► Refuser de répondre

Questions que vous trouvez TRÈS indiscrètes.

« Je trouve votre question un peu délicate » + silence

N'abusez pas de cette formule, elle est risquée !

Pensez-vous avoir des enfants ?

Même si selon la loi sur le travail, il est désormais illégal d'aborder cette question, on continue encore à demander aux femmes quels sont leurs projets en termes de maternité. Sachez que vous avez le droit de ne pas répondre à une telle question. Si vous souhaitez quand même vous exprimer, soyez conscientes que ce point donne encore lieu à des discriminations. Répondez prudemment, soyez brève et relancez la discussion sur un autre sujet.

Le salaire

Les candidats appréhendent souvent la négociation du salaire. Ils ont peur de demander trop et d'être rejetés au profit d'une personne moins gourmande ou au contraire, de ne pas demander assez et être considérés comme manquant d'estime de soi, voire d'être exploités.

Cette négociation ne doit pas être abordée trop rapidement dans l'entretien, mais elle DOIT être abordée. Vous pouvez la repousser de la manière suivante : « J'aimerais en savoir plus sur le poste et ses responsabilités avant de discuter du salaire ».

Sachez que le salaire des postes d'Etat ne se discute quasiment jamais, en tous cas avec des débutants et que dans l'économie privée, la plupart des employeurs ont une idée très précise du salaire qu'ils pensent offrir. Votre marge de manœuvre est donc limitée.

Comment déterminer ses prétentions de salaire ?

- Consultez la documentation du Service d'orientation et de conseil (UNIL).
- Informez-vous auprès des associations professionnelles ou des syndicats.
- Renseignez-vous auprès de personnes qui occupent un poste analogue.
- S'il s'agit d'un poste d'Etat, la fourchette salariale est en principe donnée dans l'annonce.

Comment négocier son salaire ?

- Obtenez le maximum d'informations sur le poste (responsabilités, exigences, conditions de travail).
- Informez-vous sur les possibilités de formation.
- Évaluez les chances de promotion à court ou moyen terme.
- Posez la question des avantages en nature (voitures, bons de transport, réductions diverses, prise en charge d'exams médicaux, assurances, etc.).
- Informez-vous sur l'existence de bonus ou de commissions.
- Essayez de savoir s'il y a une échelle de salaire pré-établie.
- Offrez une fourchette (salaire mensuel net).

Si on désire un salaire de Fr. 5'000.- mensuels, il faut calculer $5'000.- \times 13 = 65'000.-$, puis diviser ce résultat par 12, soit $65'000 : 12 = 5'416.-$. On obtient alors la valeur inférieure de la fourchette. Pour la valeur supérieure, calculer $5'416.- + 12\% = 6'484.-$. La discussion portera sur un salaire mensuel net variant entre Fr. 5'400.- et Fr. 6'400.-.

Vérifier

- Si l'employeur parle de salaire brut ou net (la différence peut être de 14% environ).
- Si, dans le cas de temps partiel, l'employeur parle du salaire d'un plein temps ou d'un temps partiel.
- Si le salaire est à multiplier par 12, 13 ou éventuellement 14.
- Si le 13^e salaire est régulier ou dépend des bénéfices de l'entreprise ou de la société.

Que faire lorsque le salaire offert est trop bas ?

- Proposer de travailler à 80% pour le même salaire.
- Demander une réévaluation du salaire après le temps d'essai de 3 mois.
- Manifestez à nouveau votre intérêt pour le poste et votre détermination à l'occuper avec compétence. Ajoutez que vous ne pouvez l'accepter à cause du salaire offert. Puis souriez et attendez.

Qu'en est-il du travail sur mandat ?

Dans le travail sur mandat ce n'est pas la durée de l'engagement qui est importante mais la tâche à effectuer. Ce type de contrat est souvent choisi par des employeurs qui ont un travail particulier à faire ou un projet à réaliser, mais qui ne souhaitent pas engager. Le travailleur sur mandat s'apparente donc plus à un indépendant qu'à un employé. Il lui arrive souvent de devoir déterminer lui-même son salaire, c'est-à-dire les coûts (frais divers, investissements en matériel ou logiciels, etc.) et le prix de son heure de travail.

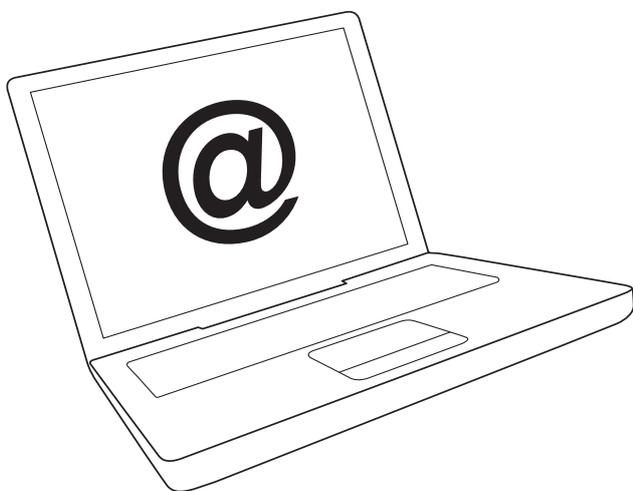
On peut toutefois considérer que c'est un bon moyen de commencer sa carrière dans des secteurs difficiles d'accès (mondes associatif et culturel, la communication et la traduction, la recherche, etc.). C'est pourquoi cette forme de travail prend de l'ampleur plus particulièrement dans les sciences humaines.

- ▶ Attention, s'il n'y a pas un contrat de travail, mais un contrat de prestations, vos droits au chômage sont très limités.
- ▶ En général, vous devez payer vous-même vos assurances sociales.
- ▶ Faites revoir votre contrat de prestations par quelqu'un qui a de l'expérience. Au début, on oublie très souvent des charges ou des frais et le salaire final risque d'être insatisfaisant.
- ▶ Le travail sur mandat peut remplacer un stage et être le point de départ d'un contrat de durée limitée ou non.

Argumentez en fonction des caractéristiques du poste (tâches, exigences, responsabilités) plutôt qu'en référence à des normes associatives ou syndicales.

Soyez précis et ne craignez pas de discuter d'argent. Mais n'insistez pas lourdement sur ce point et n'en faites pas le centre de gravité de l'entretien.

Sachez que certaines institutions associatives ou à caractère humanitaire ne peuvent pas offrir un salaire équivalent à celui des organismes d'état ou des grandes sociétés privées.



Les erreurs : L'avis des recruteurs

A la question « Quelles sont les erreurs les plus souvent commises lors des entretiens ? », voici les réponses de trois recruteurs professionnels :

- ▶ Le manque de structure et de clarté dans les réponses. Le candidat doit également préparer des questions à poser au recruteur. Que ce soit par manque d'audace ou d'informations sur l'entreprise, je reçois des candidats qui font l'erreur de ne pas me poser de question.
- ▶ Les erreurs les plus fréquentes sont : arriver en retard au rendez-vous et ne pas s'excuser, mâcher du chewing-gum pendant l'entretien, ne pas veiller à sa tenue vestimentaire et se pencher en avant au point de quasi se coucher sur la table. En ce qui concerne le contenu de l'entretien, les candidats développent souvent une argumentation trop faible, sans exemples concrets illustrant leurs expériences. Leur discours manque de structure et souvent ils n'ont pas recueilli beaucoup d'informations sur l'entreprise. Notons encore que les candidats ne posent pas assez de questions au recruteur.
- ▶ Il faut être soi-même, se présenter tel qu'on est et ne pas jouer la comédie. Un candidat a aussi intérêt à s'être préparé à l'entretien. Cela se traduit par la recherche d'informations, tant sur l'entreprise que sur la fonction pour laquelle il postule. Cela permet au candidat de ne pas se présenter tel un touriste et de poser les bonnes questions au recruteur.

De manière plus large, voici les principales erreurs à ne pas commettre lors d'un entretien d'engagement :

- Ne pas s'impliquer
- Etre évasif
- Refuser de répondre
- Dire des banalités
- Ne pas justifier ses affirmations
- Bluffer
- Etre négatif
- Ne jamais sourire
- Etre excessivement flatteur
- Parler trop peu, se faire tirer les vers du nez
- Se sous-estimer, manquer de confiance
- Etre sur la défensive
- Oublier des réalisations importantes
- Etre trop direct ou familier
- Manifester de l'agressivité
- Regarder sa montre
- Etre confus
- Se perdre dans les détails
- Se répéter
- Répondre à côté de la question
- Abuser de l'humour
- Etre envahissant, parler trop longuement
- Mâcher du chewing-gum
- Ne pas poser de questions
- Ne pas avoir d'objectif

Voici des commentaires exprimés par des recruteurs après une interview avec de jeunes diplômés universitaires. Vous noterez qu'ils concernent des erreurs que l'on pourrait éviter facilement :

- « Elle semblait terriblement mal à l'aise et passive. Elle devrait s'ouvrir davantage si elle veut faire impression ».
- « Il n'a pas posé de questions intéressantes, à croire qu'il manque de motivation pour ce poste. Je ne suis pas arrivé à cerner ses intérêts ».
- « Il devrait ne pas insister autant sur les questions de vacances et de salaire ».
- « J'aurais préféré qu'elle réponde plus précisément et concrètement aux questions posées plutôt qu'entendre des montagnes de généralités ».
- « Sous-estime la compétition qui règne dans le monde de la publicité ».
- « Bien qu'elle ait beaucoup insisté sur son envie de travailler dans la finance, je ne suis pas convaincu de sa motivation. J'ai l'impression que quelqu'un l'a poussée à postuler chez nous ».

Mais aussi :

- « Logique, rationnelle et flexible. Il faudrait tester ses capacités d'initiative. Dans l'ensemble une bonne candidate ».
- « Il s'est bien préparé et est un bon communicateur ».
- « Elle a été franche en parlant de son niveau d'allemand et semble vraiment vouloir l'améliorer. J'apprécie cette manière de poser ses propres limites ».

Les questions à poser aux recruteurs

Organisation et hiérarchie

- Où se situe votre unité (service, département, etc.) dans l'organisation de l'entreprise ?
- Quelle est son autonomie ? quels liens entretient-elle avec les autres filiales ?
- Est-ce un poste nouvellement créé ? Pour quelles raisons ?
- Selon quelles procédures les décisions se prennent-elles ?

Responsabilités

- Pouvez-vous me préciser ce que sera ma liberté de décision ? mon autonomie ?
- Serai-je responsable d'un budget ?
- Aurai-je des quotas à atteindre ? Fixez-vous des objectifs de production, de rendement ?
- Quelle sera ma zone géographique d'action ?
- Aurai-je la responsabilité de personnel ? Serai-je responsable de leur recrutement, de leur formation ou de leur affectation ?
- Aurai-je des tâches de représentation ? des contacts avec l'extérieur ?

Promotion

- Qu'entendez-vous par poste évolutif ?
- Avez-vous une politique de promotion interne ? Comment décidez-vous une promotion ?
- Effectuez-vous des évaluations de votre personnel ? Selon quelles procédures ?

Formation continue

- Organisez-vous la formation de votre personnel ?
- Est-elle imposée ou bien laisse-t-on une part de choix aux intéressés ?
- De combien de jours annuels de formation dispose-t-on ?
- Avez-vous une politique générale de formation ?

Entreprise ou société

- Quel a été votre expansion ces trois dernières années ?
- Avez-vous des projets de développement d'un secteur d'activité ?
- Pensez-vous élargir votre clientèle ?
- Cherchez-vous de nouvelles collaborations ? À construire un nouveau réseau de relations ?
- J'ai lu que vous désiriez vous transformer en une S.A., pouvez-vous m'en expliquer les raisons ?

Conditions générales de travail

- Quelle est votre politique de congés ?
- Fermez-vous à périodes fixes ? Peut-on fractionner ses vacances ? Y a-t-il un nombre de jours maximum que l'on peut prendre à la fois ? Est-il possible de prendre des congés non payés ?
- Prévoyez-vous des avantages ?
- En nature : logement, auto, transports, restauration, etc.
- De type varié : caisse maladie, assurance-vie, etc.

La clôture de l'entretien

Généralement l'entretien se termine par une question du recruteur : « Avez-vous quelque chose à ajouter ? ». Elle est très générale et doit vous permettre de conclure.

- Soit vous ajoutez un point fort que vous avez oublié de signaler en le rapportant à une exigence importante du poste.
- Soit vous résumez les points forts de l'entretien et concluez sur un espoir fondé de voir votre candidature retenue.

Dans tous les cas, vérifiez :

- Qui recontacte qui ?
- De quelle manière (lettre, téléphone, e-mail, etc.) ?
- Quand (dans quels délais ? sortir l'agenda) ?

Après l'entretien

Vous pouvez aussi vous manifester après l'entretien, mais n'abusez pas ! N'inondez pas votre recruteur de mots de remerciements et de manifestations de votre intérêt pour le poste. Vous risqueriez de paraître envahissant.

- Vous pouvez remercier dans les 48 heures la personne qui vous a reçue.
- Vous pouvez envoyer un document qui appuie certaines de vos affirmations (article, réalisations diverses). Mais attention ! pas d'excès...
- Si vous n'avez pas de nouvelles à la date prévue, appelez l'employeur ou son secrétariat pour savoir où en est la procédure.
- Si la réponse est négative : écrivez brièvement votre regret, manifestez votre intérêt pour le poste et remerciez du soin apporté à votre candidature. Ainsi vous pourrez postuler sans complexe pour un même emploi ou un autre dans cette entreprise.
- Vous pouvez aussi rappeler votre recruteur et lui poser les questions suivantes :
 - « Pouvez-vous me donner des éléments qui me permettraient d'améliorer ma candidature ? ».
 - « Pouvez-vous me décrire le profil de la personne que vous avez engagée ? »

Enfin, n'acceptez pas un emploi pour lequel vous n'avez pas signé de contrat de travail. Ce dernier doit mentionner au minimum, la durée de l'engagement, le salaire annuel ou mensuel brut (dans ce cas : le nombre de salaires mensuels) et les vacances.