



# Technique et approche STAR

## Document du demandeur

Pendant la planification de l'entrevue préalable, les intervieweurs élaboreront un plan d'évaluation des réponses aux questions d'entrevue et à d'autres critères liés à l'emploi. Pour évaluer la suffisance des réponses à des questions comme celles posées au cours d'une entrevue comportementale, l'intervieweur peut vouloir utiliser la méthode **STAR**. STAR est un acronyme qui signifie situation, tâche, action et résultat.

Dans la méthode STAR, une réponse est évaluée pour inclure un énoncé clair de ce qui suit :

- Situation ou Tâche
- Action prise
- Résultat

L'intervieweur s'attend à ce que la réponse à une question comportementale décrive précisément une situation ou une tâche pertinente à la question et exprime clairement les actions prises et les résultats obtenus.

Voici les détails des réponses prévues des demandeurs dans l'approche **STAR** :

<b>Situation</b> <i>Décrivez la situation dans laquelle vous vous trouviez.</i>	Décrivez brièvement le contexte de votre exemple. Soyez précis dans l'identification d'un problème ou d'un défi et fournissez suffisamment de détails pour qu'un intervieweur puisse « le comprendre ». Décrivez la situation dans laquelle vous vous trouviez ou la tâche que vous deviez accomplir. Vous devez décrire un événement ou une situation en particulier, et non une description générale de ce que vous avez fait dans le passé.  Assurez-vous de donner suffisamment de détails pour que l'intervieweur puisse les comprendre. Cette situation peut être liée à un emploi antérieur, à une expérience de bénévolat ou à tout événement pertinent.
<b>Tâche</b> <i>Indiquez la tâche que vous aviez l'intention d'accomplir.</i>	Cette étape pourrait refléter votre stratégie ou votre réflexion en vue d'élaborer un plan. Quel objectif visiez-vous?
<b>Action</b> <i>Décrivez vos actions.</i>	Qu'avez-vous fait précisément? Quelles compétences avez-vous utilisées? Si vous faisiez partie d'une équipe, concentrez-vous sur vous et sur le rôle que vous avez joué. Décrivez les actions que vous avez prises pour remédier à la situation avec suffisamment de détails et concentrez-vous sur VOUS. Quelles mesures précises avez-vous prises et quelle a été votre contribution particulière? Assurez-vous de ne pas décrire ce que l'équipe ou le groupe a fait en parlant d'un projet, mais ce que vous avez fait. Utilisez le mot « je », et non « nous » pour décrire les actions.
<b>Résultats</b> <i>Que s'est-il passé?</i>	Comment l'événement, le projet et la situation se sont-ils déroulés? Qu'avez-vous réalisé ou appris? Comment pourriez-vous faire les choses différemment pour améliorer un résultat? Décrivez le résultat de vos actions et n'hésitez pas à vous attribuer le mérite de votre comportement. Que s'est-il passé? Comment l'événement s'est-il terminé? Qu'avez-vous accompli? Qu'avez-vous appris? Assurez-vous que votre réponse contient plusieurs résultats positifs.

## Technique

La méthode STAR est une technique couramment enseignée par les recruteurs professionnels, les conseillers professionnels et les formateurs en entrevue d'emploi pour aider les candidats à structurer leur réponse à une question d'entrevue axée sur le comportement ou les compétences.

### Exemple d'un intervieweur qui utilise la méthode STAR

« Racontez-moi une fois où vous faisiez partie d'une équipe et que vous n'étiez pas d'accord avec un membre de l'équipe. Qu'avez-vous fait? »

<b>Situation</b> <i>Prévoir une situation particulière pour fournir le contexte de la réponse.</i>	« Dans mon dernier emploi chez Global Telecom, j'ai été affecté à l'équipe du projet Y25 avec 10 autres membres pour le déploiement et la mise en œuvre du nouvel outil de mise à l'essai du système logiciel dans un délai de quatre semaines. »
<b>Tâche</b> <i>Décrivez en détail une tâche dont vous étiez responsable et que vous deviez accomplir. Même si vous avez travaillé en équipe, il est important que vous sachiez clairement quelles étaient vos propres responsabilités.</i>	« J'étais responsable de tous les essais d'application à n-niveaux pour tous les systèmes dans le Lower Mainland avec un autre membre de l'équipe. Nous avons dû veiller à ce qu'il n'y ait aucun problème avec l'application une fois que nous avons commencé à déployer les systèmes dans d'autres parties de la province. Le problème était que ce membre de l'équipe et moi n'arrivions pas à voir les choses du même œil lorsqu'il s'agissait de mettre au point un processus ou une méthodologie d'essai. »
<b>Action</b> <i>Quelles actions précises avez-vous prises pour accomplir la tâche ou résoudre un problème?</i>	« Comme ce membre de l'équipe était plus âgé que moi, je respectais ses connaissances, mais je n'étais pas d'accord avec son processus de mise à l'essai et, vice versa, il n'était pas d'accord avec mes idées. J'ai décidé que la seule façon dont nous allions travailler efficacement était de nous entretenir en tête-à-tête pendant le dîner (dans un environnement agréable). J'ai expliqué ma frustration et j'ai passé en revue nos plans de processus en détail. Je lui ai dit que si nous voulions travailler efficacement, nous devons tous les deux être sur la même longueur d'onde. Essentiellement, nous avons discuté de tout ouvertement. »
<b>Résultats</b> <i>Décrivez les résultats de votre action. Avez-vous obtenu des résultats satisfaisants? Quel a été le résultat final?</i>	Au bout du compte, le processus de mise à l'essai s'est déroulé sans retard. Nous avons tous les deux fait des compromis sur un seul processus et tout s'est parfaitement déroulé. Nous avons gagné plus de respect l'un de l'autre et nous continuons de garder le contact. Le plus important, c'est que les essais ont été effectués dans le respect des délais et du budget.

## De fausses STAR

Une fausse STAR est une réponse que vous donnez et qui est difficile à interpréter pour l'intervieweur. Bien que ces réponses puissent être acceptables dans les conversations quotidiennes, elles ne permettent pas à l'intervieweur d'isoler votre rôle au moyen d'un exemple précis d'un comportement antérieur réel.

Les fausses STAR sont habituellement des énoncés de sentiments et d'opinions, ou des énoncés de ce qu'un demandeur « ferait » ou « aimerait faire » ou des énoncés vagues.

<p><b>Énoncés de sentiment</b></p> <p><i>Les intervieweurs feront attention à votre utilisation des énoncés d'opinion ou de sentiment. Par exemple :</i></p>	<p>« J'étais vraiment excellent dans le domaine de la planification. »</p> <p>« Je pensais que j'étais le meilleur gestionnaire et que je méritais plus de responsabilités. »</p> <p>« J'ai fait preuve de beaucoup d'initiatives dans mes visites de vente. »</p>
<p><b>L'utilisation de « Nous »</b></p> <p><i>L'intervieweur fera aussi attention à votre utilisation de « nous » pour démontrer que vous êtes un joueur d'équipe et pourrait demander des précisions pour comprendre votre rôle dans une situation.</i></p>	<p>Exemple : « Quel était votre rôle particulier au sein de cette équipe? » Mauvaise utilisation : « Nous avons élaboré un plan stratégique et un logiciel ». Correction : « J'ai aidé à élaborer un plan stratégique et un logiciel ».</p>
<p><b>Énoncés conditionnels</b></p> <p><i>L'intervieweur fera attention aux candidats qui utilisent des énoncés conditionnels. Par exemple :</i></p>	<p>« J'aurais atteint les objectifs. »</p> <p>« Dans cette situation, j'appellerais le client. »</p>

Les questions comportementales reposent sur la théorie du **comportement passé**. Les intervieweurs cherchent un exemple précis où vous avez démontré un certain comportement. Lorsque vous écoutez la réponse, le rôle du candidat, ce qu'il a fait, la façon dont il a effectivement géré une situation doit être claire. Dans les exemples ci-dessus de fausses STAR, vous pouvez voir que chaque énoncé ne fournit pas l'information requise pour une évaluation précise.