



L'entretien de recrutement

**L'entretien de recrutement est un moment clé du processus de recrutement.
Il permet de mesurer l'adéquation entre le profil du candidat et le poste proposé.
L'entretien est structuré à partir de la fiche de poste proposée au candidat.
Il pourra comporter des questions sur des thématiques différentes.
Voici quelques exemples des bonnes pratiques mises en œuvre.**

La description du poste doit indiquer tous les aspects du poste qui peuvent avoir un impact en termes de :

- **Charge physique :** « Le poste implique des ports de charge importants. »
- **Mobilité du candidat :** « Êtes-vous mobile ? si oui, dans quelles zones ? » ou « Le poste implique une mobilité et des déplacements importants. »
- **Clause de mobilité :** « Y a-t-il des raisons qui seraient de nature à vous faire refuser une clause de mobilité ? »
- **Disponibilité :**
 - « Le poste implique une grande disponibilité du fait de réunions tardives... » ;
 - « Le poste nécessite de nombreux déplacements en province ou à l'étranger » ;
 - « Est-il possible de concilier la vie privée avec des déplacements fréquents, des réunions tardives, des horaires importants ? ».
- **Si le candidat en parle, les conditions dans lesquelles il peut travailler doivent être évoquées,** et notamment si le poste doit être aménagé. Une description très précise du poste doit être faite afin que le candidat puisse appréhender l'ensemble des difficultés d'accès à son poste ou toutes les difficultés d'exercice de la fonction :
 - « Le poste implique le port de charges supérieures à... », « Le poste implique des stations debout prolongées », « le lieu de travail est situé dans tel ou tel type de locaux. » ;
 - « Il est nécessaire d'effectuer un certain nombre de déplacements », « Il y a beaucoup de tâches de dernière minute, le rythme est très soutenu ».
- **Si le candidat a fait part de son handicap en amont, ou en cours d'entretien, seuls les besoins d'aménagements seront évoqués. Aucune question sur la pathologie, nature ou origine du handicap ne peut être posée.**

Exemple de question qui peut être posée :

- « Y a-t-il des tâches en rapport avec le poste décrit que votre handicap ne vous permet pas d'accomplir ou qui nécessiteraient des aménagements après avis du médecin du travail ? »
- **Si le candidat n'a pas évoqué le sujet du handicap,** cette thématique peut être abordée en présentant les valeurs de l'entreprise et la politique en faveur des personnes handicapées de La Poste.
- **UNIQUEMENT s'il y a contact avec la clientèle et si le client exige une présentation particulière et que celle-ci est justifiée pour le poste,** des conseils pourront être donnés à un candidat sur sa présentation sans que cela puisse être considéré comme un jugement ou une critique sur ses choix personnels.

Si le candidat porte un signe religieux lors de l'entretien, il sera reçu en entretien. À la fin de celui-ci, il sera informé qu'il n'est pas possible à La Poste de porter de signe religieux ostentatoire et qu'en cas de recrutement, il devra enlever son signe religieux.



L'entretien de recrutement

Décrivez très précisément le poste afin que le candidat puisse appréhender lui-même l'environnement de travail. Exemple : « Le poste implique une présentation soignée. »

■ Les questions à privilégier

- Quelles expériences professionnelles avez-vous dans cette fonction ?
- Quelles sont vos précédentes expériences professionnelles et leur durée ?
- Êtes-vous disponible pour prendre un poste immédiatement ?
- Quelles langues maîtrisez-vous ou parlez-vous couramment ? (si le poste exige la pratique de langues étrangères)

■ **L'expérience** : lors de l'entretien de recrutement, ce sont les compétences techniques et comportementales des candidats qui vont être observées.

L'expérience révèle sur le candidat plus d'éléments que ce qu'il croit, pense ou affirme. Ce que le candidat a accompli, voilà la base la plus sûre sur laquelle apprécier sa candidature !

Quelques bonnes questions qui peuvent être posées pour mieux analyser l'expérience des candidats

- Dans vos expériences passées, avez-vous favorisé le travail d'équipe ? De quelle manière ?
- Décrivez-moi une occasion où vous vous êtes fixé des objectifs. Quels ont été les résultats ?
- Décrivez-moi une de vos réussites professionnelles dont vous êtes particulièrement fier ?
- Parlez-moi d'une situation d'urgence ou de crise à laquelle vous avez été confronté dans vos emplois précédents ? Quel a été votre rôle ? Qu'avez-vous fait ?
- Décrivez-moi les situations qui, au bureau, vous procurent le plus de stress. Quelle ressource professionnelle mettez-vous en œuvre pour gérer ce stress ?
- Lors de votre dernière expérience, qu'avez-vous appris ? Comment allez-vous mettre en pratique ces nouvelles connaissances ?
- Décrivez-moi une situation où vous avez délégué avec succès ? Une où la délégation a été un échec ? Comment avez-vous géré cette situation ?
- Citez-moi l'exemple d'une situation que vous avez prise en main sans que cela ne vous soit formellement demandé ?

Pour mieux analyser les qualités professionnelles et personnelles des candidats

- Certaines questions pourront être redondantes, mais elles ont l'avantage d'être classées ici par thème.

Questions pouvant révéler l'intégrité, l'honnêteté et la loyauté

- Parlez-moi d'une occasion où votre intégrité a été mise à l'épreuve. Comment vous en êtes-vous sorti ?

Questions pouvant révéler la personnalité, le tempérament, la convivialité

- Quels sont vos motifs de satisfaction professionnelle ?
- Vous considérez-vous comme quelqu'un qui peut prendre des risques ? Parlez-moi d'une situation où vous avez pris des risques ?
- Avez-vous déjà dû résoudre un conflit entre vous et un collègue ou avec un client ? Comment avez-vous procédé ?



L'entretien de recrutement

- Pour vous, quelle serait la relation idéale entre un supérieur et ses collaborateurs ?
- Pouvez-vous me dire ce que vous appréciez particulièrement chez un supérieur hiérarchique ? Et ce qui, au contraire, vous gêne profondément ?
- Comment avez-vous réussi à convaincre un groupe de travailler avec vous ?
- Comment croyez-vous être perçu par vos collaborateurs ? Votre manager ?
- Quel est celui de vos emplois qui vous a le plus/moins satisfait, et pour quelles raisons ?
- Parlez-moi d'une situation où vous avez soudainement dû changer de cap. Quel moyen avez-vous utilisé pour vous en sortir ?

Questions pouvant révéler la créativité, l'originalité et l'habileté à trouver des solutions, l'ouverture d'esprit pour accueillir les idées des autres

- Citez une situation dans laquelle vous avez trouvé une solution inédite et de quelle façon.
- Quelle est votre réaction lorsque quelqu'un vous parle d'une idée nouvelle, d'un projet particulièrement atypique ?
- Quelle est la décision la plus difficile que vous ayez eu à prendre ? Comment en êtes-vous arrivé à cette décision ?
- Quelle technique de résolution de problèmes professionnels fonctionne le mieux dans votre cas ? Donnez-moi l'exemple d'une de vos solutions à un problème délicat.
- Décrivez-moi un rendez-vous où le client aime beaucoup vos produits ou vos services, mais sans les acheter. Que faites-vous ?

Questions relatives à l'atteinte des objectifs

- Quel est le manager qui est le mieux parvenu à vous faire réussir ? Quelle était sa méthode ?
- Qu'est-ce qu'un de vos anciens collaborateurs a fait que vous souhaiteriez que tout le monde fasse ?
- Parlez-moi d'un objectif que vous n'avez pas pu atteindre dans votre dernier emploi. Expliquez-moi pourquoi.
- De quoi êtes-vous professionnellement le plus fier ? Pourquoi ?

Questions relatives au projet professionnel et aux perspectives de carrière

- À quoi mesurez-vous votre propre réussite ?
- Quelle est la mission, l'activité la plus intéressante que vous ayez exercée ces trois dernières années ?
- Quels sont vos objectifs professionnels à court et à long terme ?
- Quels sont, selon vous, les éléments indispensables à la réussite dans une entreprise comme la nôtre ? Qu'est-ce qui est important pour vous dans un poste ?
- Que vous attendez-vous à trouver dans notre entreprise que vous n'avez pas connu ailleurs ?

À la fin de l'entretien

- Y a-t-il quelque chose que vous voulez me dire sur vous et dont nous n'avons pas parlé ? Souhaitez-vous me poser d'autres questions ?
- Seules les questions telles que : « Quelles compétences avez-vous développées dans le cadre de vos activités extra-professionnelles ? » peuvent apporter de la valeur.

À la fin de l'entretien, il est indispensable d'informer les candidats que les réponses ne sont données qu'à la clôture de la recherche, sans délai de temps fixé.

Remarque : les questions à éviter correspondent à ce que l'on appelle des questions « sujettes à caution », c'est-à-dire n'ayant pas d'intérêt dans un contexte spécifique et dont l'interprétation de la réponse requiert une prudence particulière.



Questions prohibées ou à éviter

Les questions en rapport avec l'âge du candidat

- Quel est votre âge ?
- En quelle année êtes-vous né ?

Les questions sur la nationalité du candidat ou les modalités d'acquisition de la nationalité française

- Où êtes-vous né ?
Quelle est votre nationalité d'origine ?
- Quand êtes-vous entré en France ? Comment avez-vous obtenu la nationalité française ?

Les questions sur la langue maternelle ou la langue d'origine

Les questions en rapport avec la situation familiale

- Êtes-vous marié ?
- Avez-vous des enfants ?
Envisagez-vous d'avoir des enfants ?
- Quel âge ont vos enfants ?
Quel mode de garde utilisez-vous ?
- Vous êtes divorcé ?
Avez-vous la garde des enfants ?

Les questions en rapport avec l'état de santé actuelle ou passée du candidat

- Avez-vous (récemment eu) des problèmes de santé ?
- Quel est votre numéro de Sécurité sociale ?

Les questions en lien avec l'origine ou la nature du handicap

- De quoi souffrez-vous ?
- Quel est votre handicap ?
- Depuis quand êtes-vous en situation de handicap ?

Si le candidat informe qu'il est en situation de handicap, le sujet peut être abordé, mais uniquement sous l'angle des conséquences éventuelles sur le poste de travail. Sa nature relève de la sphère privée et du secret médical (art. 9 du Code civil et art. L. 1221-6 du Code du travail) et ne concerne ni les recruteurs ni les managers.

Les questions sur les critères physiques de « naissance » (taille, poids, vue)

Les questions sur les convictions religieuses, opinions politiques et autres

- Quelles sont vos opinions politiques ? Disposez-vous d'une carte d'électeur ? Exercez-vous un mandat local ?
- Quelles sont vos convictions religieuses ? Êtes-vous croyant ?
- Adhérez-vous à un syndicat ?
Avez-vous eu des mandats syndicaux ? Avez-vous eu des mandats syndicaux au cours de vos précédentes expériences professionnelles ?



Les questions suivantes doivent être évitées

- Que pensez-vous de tel fait d'actualité ? Quels journaux lisez-vous ?
- Nous disposons d'une cantine, avez-vous un régime alimentaire particulier ?
- Quelle profession exercent vos parents, votre conjoint, vos frères et sœurs ?
Où sont-ils domiciliés ?
- Dans quelle société travaille votre conjoint ? Quelle fonction occupe-t-il (elle) ?
- Votre conjoint travaille-t-il dans une société concurrente ?
- Comment se fait-il que vous ne soyez pas marié ?
- Êtes-vous fumeur ?
Sortez-vous beaucoup le soir ?
- Vivez-vous seul ?
- Avez-vous souscrit des emprunts ?
- Quelle est votre domiciliation bancaire ?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire ?
- Dans quelle région êtes-vous né ?
- Adhérez-vous à des associations ?
- Vous engagez-vous auprès d'organisations humanitaires ?

**La vie privée du candidat n'a aucun lien direct avec ses aptitudes professionnelles.
Toute question qui porterait sur celle-ci doit être exclue.
L'entretien évalue la compétence professionnelle et rien d'autre.**

Les loisirs peuvent être abordés uniquement si le candidat y fait référence sur son CV ou s'il en parle spontanément en entretien.

