

## Guide relatif à l'entretien professionnel

*L'entretien professionnel* est effectué en complément au travail de diplôme écrit. Il permet de se pencher sur le domaine professionnel et l'expérience de la candidate/du candidat, ce qui n'est pas possible lors d'examens écrits. **Le travail de diplôme rédigé par la candidate/le candidat est la base de l'entretien professionnel.** Durant l'entretien professionnel, des aspects choisis du travail sont discutés et étayés par l'auteur avec des arguments. L'entretien professionnel se déroule après la présentation du travail diplôme.

### 1. Qu'est-ce qu'un entretien professionnel?

Un entretien professionnel est une forme d'examen oral qui pose des exigences élevées aussi bien aux expertes et experts qu'aux candidates et candidats. L'entretien professionnel n'est pas synonyme d'un examen oral durant lequel les expertes/experts interrogent la candidate/du candidat. La candidate/le candidat rédige un travail de diplôme écrit (partie 1) qui est lu et évalué par les expertes/experts. La candidate/le candidat présente son travail durant 20 minutes au cours d'un exposé et sous forme de poster (partie 2) et finalement **un entretien professionnel de 45 minutes sur le travail** est effectué (**partie 3**). L'entretien professionnel offre la possibilité de présenter des réflexions et des compléments qui ne pouvaient être exposés ni dans le travail écrit ni durant la présentation.

### 2. Quelles compétences sont exigées des expertes/experts pour effectuer l'entretien professionnel?

#### 2.1 Attitude

L'entretien professionnel se déroule dans un climat d'estime et de respect mutuel. Une communication transparente de la part de tous les partenaires contribue de manière essentielle à une atmosphère de dialogue constructive. Les expertes et les experts disposent d'une plus grande expérience et d'une capacité de classer les contenus des dialogues dans un contexte plus vaste, de les évaluer et valoriser. Les partenaires d'un entretien réussi le quittent avec plus de force et un enrichissement.

#### 2.2 Connaissances

L'entretien professionnel exige aussi bien des expertes/experts que des candidates/candidats une bonne dose de compétence sociale et de communication. L'attitude et les connaissances s'expriment par la façon de poser les questions et de formuler les réponses.

Les exigences élevées en matière de compétence sociale et de communication sont également valables pour les candidates/candidats. Répondre aux questions des expertes/experts, montrer et justifier le niveau de ses connaissances et de ses compétences exige une bonne dose de compétence professionnelle, sociale et personnelle.

#### 2.3 Connaissance (contenu)

Des situations complexes du travail quotidien sont décrites, analysées et évaluées durant l'entretien professionnel. La candidate/le candidat démontre entre autres les compétences suivantes :

- possède un vocabulaire professionnel adapté à la formation

## Examen professionnel supérieur «experte / expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire»

- sait expliquer de manière compréhensive des concepts importants dans leur contexte
- sait décrire et motiver son propre agissement en tant que professionnel
- sait présenter des actions alternatives et rendre transparent ses propres procédés de décision
- sait évaluer les résultats (succès ou échec) de ses actions de manière réaliste et en déduire des possibilités d'optimisation.

Les expertes et experts possèdent les connaissances professionnelles nécessaires pour conduire l'entretien professionnel ; il peut toutefois arriver que les candidates et candidats aient pour certains détails des connaissances plus récentes que les expertes. Dans ces cas, les experts demandent la source des connaissances pour ensuite pouvoir vérifier les thèses des candidates/candidats.

### 3. Possibilités et limites, opportunités et dangers de l'entretien professionnel

A l'image de toutes les formes d'examen, l'entretien professionnel a des avantages et des inconvénients.

Possibilités et opportunités	Limites et dangers
<p><b>Flexibilité</b> Il est possible de tenir compte de la situation particulière de la candidate/du candidat L'entretien professionnel se réfère à une prestation que la candidate/le candidat a déjà fournie.</p>	<p><b>Charge psychologique</b> L'entretien professionnel représente une charge accrue (stress) pour les deux parties (experts et candidates). Des «facteurs perturbateurs» psychologiques tels que sympathie/antipathie, introversion/extraversion, souvenirs négatifs, peur, etc. ne peuvent pas être exclus.</p>
<p><b>Révéler les processus de réflexion</b> La candidate/le candidat peut expliquer le raisonnement qui la/le mène à une certaine affirmation, elle/il peut présenter et justifier.</p>	<p><b>Standardisation plus difficile</b> Même si les expertes et experts préparent les questions avant l'entretien, la standardisation a des limites. L'écoute de la candidate/du candidat comprend toujours une certaine subjectivité.</p>
<p><b>Détails et contextes</b> Dans le cadre horaire imparti, la candidate/le candidat peut exposer un fait avec un certain nombre de détails et dans ses contextes.</p>	<p><b>Planification plus difficile</b> Même des entretiens bien préparés dans une atmosphère contrôlée et agréable ne peuvent pas être planifiés jusque dans les derniers détails. Il subsiste toujours une certaine impondérabilité.</p>

Il s'agit d'utiliser les possibilités et opportunités de cette forme d'examen par des moyens appropriés tout en étant conscient des dangers et limites et de les circonscrire par des mesures appropriées.

**Examen professionnel supérieur «experte / expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire»****4. Les phases de l'entretien professionnel****4.1 Informer la candidate/le candidat au préalable**

Comme déjà exposé, des entretiens professionnels conduisent souvent à une charge psychologique intensifiée pour les deux parties. Des informations préalables claires et objectives contribuent à créer un climat de confiance. Cela concerne notamment :

- des informations sur l'organisation (lieu, heure, local)
- noms des expertes et experts
- durée et points importants du déroulement de l'entretien
- moyens auxiliaires autorisés (le travail de diplôme, un bloc-notes, un outil d'écriture)
- objectif et finalité en général, chorégraphie de l'entretien
- guide pour l'entretien professionnel, critères d'évaluation et forme d'évaluation se trouvent sur le site internet de labmed suisse
- l'entretien professionnel est mené dans la langue locale standard.

**4.2 Les expertes et experts préparent des questions relatives au travail**

Une analyse exacte des exigences à couvrir par l'entretien professionnel est placée au début de leur travail. En prévision de l'entretien professionnel, les expertes et experts formulent des questions ouvertes sur la base du travail de diplôme de la candidate/du candidat qu'elles/ils échangent et optimisent mutuellement. Sur la base du travail de diplôme elles/ils élaborent une chorégraphie des questions et décident des points importants à discuter durant l'entretien professionnel. Il faut veiller à formuler des questions qui englobent tout le domaine de l'examen et à les placer à des niveaux d'exigences différents. Elles/ils informent les candidates et candidats au début de l'entretien sur la chorégraphie.

Pour éviter d'amener l'entretien professionnel dans un modèle de questions-réponses, il faut également poser spontanément des questions approfondies ou plus précises. Pour des raisons d'égalité des chances et d'égalité d'évaluation, la spontanéité a des limites.

**4.3 Setting de l'entretien professionnel**

Le terme technique «setting» est utilisé pour désigner les conditions cadre de l'entretien professionnel. Il faut veiller à appliquer des conditions cadre comparables pour toutes les candidates et tous les candidats. Points à prendre en compte plus particulièrement:

- conditions d'éclairage et de place agréables (grandeur de la pièce, régulation proximité-distance) ;
- placements : les deux experts sont placés dans le champ de vision de la candidate/du candidat ;
- endiguer les influences extérieures perturbantes (interruptions, bruit, odeurs, etc.)
- pas de portes dans le dos de la candidate/du candidat ;
- les moyens auxiliaires autorisés sont à disposition.

**4.4 Commencer l'entretien et le conduire avec assurance**

Après les présentations et salutations entre expertes/experts et candidates/candidats il faut demander s'il y a des questions informatives à clarifier ou des informations importantes à faire. Les deux parties doivent clairement savoir à quel moment débute l'entretien professionnel. Le début de l'entretien professionnel a une signification particulière. Il s'agit pour les deux parties de créer le plus rapidement possible une atmosphère sûre et agréable. Pour cette raison, la première question est aussi appelé «question brise-glace». Elle doit être posée de manière à donner la possibilité au candidat/à la candidate de «libérer sa parole», c'est-à-dire elle doit être ouverte et appelant une bonne réponse, pour permettre aux deux

**Examen professionnel supérieur «experte / expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire»**

parties d'entrer dans le sujet. (Exemple : Quels étaient pour vous les défis au début de ce travail ?)

Les points suivants peuvent contribuer à un déroulement positif de l'entretien :

- Limiter son propre temps de parole sans tomber dans un pingpong de questions-réponses.
- Accorder de l'importance à un flux naturel de l'entretien sans donner des leçons ni paraître en confrontation.
- Être conscient des expressions non verbales (posture corporelle, expression du visage) et paraverbales (voix).
- Écouter de manière attentive et avec empathie intérieure (écoute active)
- Laisser terminer la candidate/le candidat ou interrompre avec tact (p.ex.: puis-je interrompre ici ? puis-je reprendre ce point ?)
- S'assurer que la question a été comprise et le cas échéant la reformuler.
- Donner une piste de réflexion si les candidats se perdent dans une impasse.
- Séparer les thèmes et introduire consciemment des blocs d'entretien et des changements de thèmes.
- Rendre les questions petit à petit plus exigeantes.

#### 4.5 Poser des questions ouvertes et fermées – (technique d'interrogation)

La technique d'interrogation, c'est-à-dire la manière des expertes/experts de poser des questions est décisive pour la qualité et l'atmosphère de l'entretien professionnel. Il est important que la manière de poser les questions permet à la candidate/au candidat d'exposer un fait de manière approfondie et plus précise, de donner des exemples, de faire des comparaisons, de procéder à des délimitations, etc. La technique d'interrogation fait donc la distinction entre des questions *ouvertes* ou *fermées*.

questions fermées	questions ouvertes
On peut (doit) répondre par «oui» ou «non», par un seul terme technique, par un chiffre, etc.	Des questions ouvertes invitent au dialogue, à expliquer, à l'(auto-)exploration (découverte), à examiner et évaluer. La réponse nécessite une certaine durée.
Exemples : Etes-vous sûre que cette proposition est la bonne ?	Exemples : Justifiez s.v.pl votre proposition par deux ou trois arguments.
Est-ce la seule hypothèse possible ?	Expliquez s.v.pl. les réflexions qui vous conduisent à cette hypothèse.

A l'inverse d'un examen oral, on privilégiera dans un entretien professionnel les questions ouvertes, sans toutefois complètement renoncer aux questions fermées (p.ex. pour des précisions). Une bonne technique d'interrogation est caractérisée par des changements continus entre des questions ouvertes et fermées. Comme déjà expliqué, il ne s'agit pas de simplement «insister» ou de se focaliser sur des détails mais au contraire de donner des occasions pour une présentation approfondie et fouillée. Pour les questions ouvertes il faut accorder un temps de réflexion à la candidate/au candidat avant qu'elle/il réponde. De même pour les questions fermées on ne peut pas s'attendre dans un entretien professionnel à des réponses spontanées qui fusent.

**Examen professionnel supérieur «experte / expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire»****4.6 Mener l'entretien à bien**

A l'image de la situation initiale il faut aussi accorder une attention particulière à la fin de l'entretien professionnel. Il est conseillé que l'experte/l'expert rende la phase finale de l'entretien transparente et invite la candidate/le candidat à terminer l'entretien professionnel par une synthèse et une conclusion.

**5. Evaluer la prestation durant l'entretien professionnel**

L'évaluation des prestations des candidates et candidats durant l'entretien professionnel suppose une analyse exacte des exigences. Sur la base de cette analyse il s'agit ensuite de construire des instruments qui s'appuient sur des critères. (cf 5.3)

**5.1 Qualité de l'évaluation**

Comme les autres formes d'examen, l'entretien professionnel est soumis aux critères de qualité habituels :

Validité	Est-ce que l'entretien professionnel est représentatif pour les compétences à examiner? Est-ce que tous les sujets pertinents sont abordés ?
Objectivité	Est-ce que le résultat est dans une large mesure indépendant de l'experte/l'expert ? Est-ce que les erreurs de mesure peuvent être limitées à un taux défendable ?
Fiabilité	Est-ce qu'un nouvel entretien professionnel dans le même domaine et le même mode d'exécution aboutirait aux mêmes résultats ?
Egalité des chances	Est-ce que l'entretien professionnel offre des conditions comparables et équitables à tous les candidats ?
Economicité	Est-ce que le résultat est obtenu au moyen d'efforts justifiables (construction, exécution et évaluation)?

**5.2 Erreur de jugement au cours de l'entretien professionnel**

L'entretien professionnel est soumis à certaines erreurs de jugement :

<b>Erreur de jugement</b>	<b>Expression</b>
Effet de position	La première et la dernière impression superposent d'autres enseignements de l'entretien.
Sympathie/antipathie	Sympathie ou antipathie face à la candidate/au candidat influence le jugement.
Effet d'ordre	Le candidat suivant/la candidate suivante est évalué/e autrement en fonction de la qualité du résultat de la précédente/du précédent.
Erreur d'interview	L'experte/l'expert influence le déroulement de l'entretien par ses réactions.
Effet de halo	A partir de l'expression d'une caractéristique particulièrement frappante ou d'un jugement global superficiel on déduit d'autres caractéristiques qui sont sans aucun lien.
Tendance aux valeurs moyennes	Des évaluations particulièrement élevées ou basses sont évitées ; restriction de l'échelle d'évaluation.

**Examen professionnel supérieur «experte / expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire»**

Effet de clémence / sévérité	En comparaison aux autres expertes/experts, les évaluations sont généralement trop élevées ou trop basses.
Effet de ressemblance / contraste	La ressemblance ou le contraste entre des caractéristiques de la candidate/du candidat et de l'experte/expert influencent l'évaluation.

En plus il faut tenir compte que l'entretien professionnel favorise des candidates/candidats avec une compétence d'expression orale éloquentes et pénalise des personnes qui se sentent timides et/ou limitées dans leur estime de soi.

Les points suivants limitent les erreurs de jugement :

- Les erreurs de jugement sont connues et on en prend conscience par autoréflexion.
- L'experte/l'expert dirige son attention durant l'entretien sur des erreurs de jugement qui apparaissent.
- Les expertes et experts se demandent dans le cadre de l'évaluation de l'entretien si des erreurs de jugement ont pu apparaître.

### 5.3 Grille d'évaluation

Les grilles d'évaluation ont pour but de répondre aux deux questions suivantes :

- Que sait/peut la candidate/le candidat ?
- A quel niveau le sait/peut-elle/il ?

Dans leur construction elles représentent donc sur l'axe vertical les points de vue de l'évaluation (compétences), sur l'axe horizontal les niveaux de l'expression. (Cf. document *critères d'évaluation entretien professionnel*)

Les trois points de vue suivants sont évalués dans l'EPS *experte/expert en analyses biomédicales et gestion de laboratoire* :

- Compétence professionnelle
- Argumentation
- Capacité de réflexion

Chacune des trois dimensions d'évaluation est évaluée par des points allant de 1–10. Le maximum de points est donc 30.

### 5.4 Conversion des compétences évaluées dans une note :

**Les parties de l'examen** sont évaluées par des notes entières et demies selon chiff. 6.3. Les prestations sont évaluées par des notes de 6 à 1. La note 4 et au-dessus signifie que les prestations sont suffisantes. **D'autres notes que des demi-notes intermédiaires ne sont pas admises.**

Le nombre de points atteints est transformé par la formule (5 fois nombre de points atteints: par nombre de points maximal) + 1. La note de l'entretien professionnel est pondérée trois fois (cf. règlement d'examen art. 5.11).

### Approbation

Le guide relatif à l'entretien professionnel a été approuvé par la commission assurance qualité le 8 décembre 2015 et remplace la version du 3 mars 2015.