

Examen d'habiletés professionnelles (HPTN)

Exemples de questions

Pour approfondir vos connaissances sur les emplois dans la fonction publique, consultez le site www.carrieres.gouv.qc.ca.

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet du Conseil du trésor et de son Secrétariat en vous adressant à la Direction des communications ou en consultant son site www.tresor.gouv.qc.ca.

Direction des communications
Secrétariat du Conseil du trésor
5^e étage, secteur 500
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8
Téléphone : 418 643-1529
Sans frais : 1 866 552-5158
communication@sct.gouv.qc.ca

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2014

TABLE DES MATIÈRES

Question 1	4
Question 2	5
Question 3	5
Question 4	6
Réponses	7
Réponse de la question 1.	7
Réponse de la question 2.	7
Réponse de la question 3.	7
Réponse de la question 4.	7

Cet examen évalue des habiletés professionnelles requises chez le personnel technique. Il contient des questions sous forme de mises en situation fictives. Les questions que vous trouverez dans cet examen sont semblables aux quatre exemples suivants. Il s'agit de questions à choix multiple. Pour chaque question, vous devez choisir une réponse parmi celles qui vous sont proposées.

Question 1

Un collègue technicien vient régulièrement vous parler en mal du professionnel avec qui il est jumelé pour un mandat. Il vous affirme que celui-ci est injuste envers lui et il vous raconte différentes histoires à son sujet qui vous laisse une image négative de lui. Personnellement, vous connaissez peu ce professionnel et vous êtes mal à l'aise lorsque votre collègue vous en parle. Récemment, vous avez remarqué que l'attitude du professionnel envers vous est devenue plus froide et vous craignez que ce changement ne soit lié aux commérages de votre collègue.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous expliquez à votre collègue que vous préférez ne pas être associé à ses commérages et vous lui dites d'aborder le problème directement avec le professionnel visé.
- b) Vous rencontrez le professionnel visé et vous lui expliquez la situation en insistant sur le fait que vous n'êtes pas responsable des commérages de votre collègue.
- c) Vous organisez une rencontre avec votre collègue et le professionnel visé et vous cherchez ensemble une façon d'améliorer le climat de travail.
- d) Vous écrivez un courriel à votre collègue l'informant que vous êtes mal à l'aise au sujet de ses commérages et vous l'invitez à en discuter avec le professionnel visé.
- e) Vous rencontrez votre collègue et vous le conseillez sur la façon d'améliorer sa relation avec le professionnel visé de manière à faire cesser les commérages.



[Réponse de la question 1](#)

Question 2

Vous êtes en rencontre avec un client depuis près de 15 minutes. Tout va bien jusqu'au moment où celui-ci vous confie qu'il a déjà fait de la prison. Cette information n'a rien à voir avec le sujet de la rencontre, mais vous êtes soudainement mal à l'aise de poursuivre la rencontre avec lui, et ce, même si vous n'avez aucune idée du crime qu'il a commis.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous faites patienter le client quelques minutes et vous demandez à un de vos collègues de poursuivre la rencontre à votre place en invoquant votre malaise.
- b) Vous tentez de mettre votre malaise de côté et vous poursuivez la rencontre avec le client en essayant d'être le plus objectif possible dans les circonstances.
- c) Vous amenez le client à préciser le crime qui l'a entraîné en prison de manière à clarifier la situation et ainsi diminuer votre malaise.
- d) Vous concentrez vos efforts sur les renseignements que vous devez recueillir au cours de la rencontre et vous limitez le plus possible le temps passé avec le client.
- e) Vous terminez la rencontre et vous demandez à votre supérieur de diriger le client vers un de vos collègues pour les prochaines rencontres en raison de votre malaise.



[Réponse de la question 2](#)

Question 3

Il y a quelques semaines, votre supérieur vous a nommé responsable d'un nouveau mandat. Emballé par cette attribution, vous avez accepté avec plaisir, sans toutefois vous soucier de son impact sur la réalisation de vos tâches actuelles. Quelques semaines plus tard, vous constatez que, en raison de votre charge de travail, vous n'arriverez pas à terminer ce nouveau mandat dans le délai requis.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous continuez à travailler sans relâche sur l'ensemble de vos tâches et vous faites de votre mieux pour arriver à terminer ce nouveau mandat dans le délai prévu.
- b) Vous mettez en attente vos autres tâches et vous consacrez tout votre temps à ce nouveau mandat de manière à arriver à le terminer dans le délai prévu.
- c) Vous prenez l'initiative de confier quelques-unes de vos tâches habituelles à un collègue de confiance de manière à terminer ce nouveau mandat dans le délai prévu.
- d) Vous expliquez à votre supérieur que vous ne serez pas en mesure de terminer ce nouveau mandat dans le délai prévu et vous lui demandez de retarder la date de remise.
- e) Vous faites part de la situation à votre supérieur et vous lui proposez de vous jumeler à un de vos collègues afin d'être en mesure de terminer ce nouveau mandat dans le délai prévu.



[Réponse de la question 3](#)

Question 4

Votre rôle consiste à octroyer aux familles monoparentales des allocations de soutien aux enfants. En discutant avec une cliente, vous apprenez une information qui aurait pour effet de diminuer l'allocation que reçoit son ex-conjoint. Vous faites part à la cliente de l'impact de cette information : elle vous demande alors de ne pas en tenir compte afin d'éviter d'éventuels conflits avec son ex-conjoint.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous dites à la cliente que vous devez tenir compte de cette information et vous modifiez l'allocation reçue par l'ex-conjoint en conséquence.
- b) Vous dites à la cliente que vous ne tiendrez pas compte de cette information et vous trouvez une autre façon de l'obtenir afin de pouvoir réviser l'allocation reçue par l'ex-conjoint.
- c) Vous expliquez à la cliente que vous êtes dans l'obligation de tenir compte de cette information et vous la vérifiez ensuite auprès de l'ex-conjoint avant de réviser son allocation si cela est nécessaire.
- d) Vous expliquez à la cliente que vous comprenez l'impact de cette situation sur sa vie personnelle et vous respectez sa demande de ne pas considérer cette information.
- e) Vous continuez votre discussion avec la cliente sans considérer l'information obtenue et vous demandez ensuite à un collègue ce qu'il est préférable de faire dans une telle situation.



[Réponse de la question 4](#)

Réponse de la question 1

La bonne réponse est a).

Pour éviter que la situation ne s'envenime, il est préférable, compte tenu du contexte, que le technicien ne se mêle pas de cette situation et qu'il recommande à son collègue de régler le problème en discutant avec le professionnel concerné.



[Retour à la question 1](#)

Réponse de la question 2

La bonne réponse est b).

Le fait que le client ait déjà été en prison n'a aucun lien avec le but de la rencontre, ainsi, le technicien doit tenter de faire abstraction de cette information et chercher à servir le client de son mieux, malgré son malaise.



[Retour à la question 2](#)

Réponse de la question 3

La bonne réponse est e).

Cette façon d'agir démontre que le technicien cherche une solution efficace pour répondre à la demande de son supérieur. De plus, il intervient avant qu'il ne soit trop tard.



[Retour à la question 3](#)

Réponse de la question 4

La bonne réponse est c).

Le technicien agit dans le respect des limites de son rôle en tenant compte de cette information et en la vérifiant auprès de la personne concernée. De plus, il agit avec transparence auprès de la cliente en l'informant de ses obligations.



[Retour à la question 4](#)

