

# **Habiletés relationnelles technicien classe principale (H RTP)**

Exemples de questions

Pour approfondir vos connaissances sur les emplois dans la fonction publique, consultez le site [www.carrieres.gouv.qc.ca](http://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 Web [www.tresor.gouv.qc.ca](http://www.tresor.gouv.qc.ca).

Direction des communications  
Secrétariat du Conseil du trésor  
5<sup>e</sup> 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](mailto:communication@sct.gouv.qc.ca)

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

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Question 1</b> .....	4
<b>Question 2</b> .....	5
<b>Question 3</b> .....	6
<b>Réponses</b> .....	7
Réponse de la question 1. ....	7
Réponse de la question 2. ....	7
Réponse de la question 3. ....	7

Cet examen évalue des habiletés relationnelles. Il contient des questions sous forme de mises en situation fictives. Les questions que vous trouverez dans cet examen sont semblables aux trois 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

Vous avez constaté que plusieurs techniciens de votre équipe viennent de plus en plus vous consulter pour répondre aux demandes qu'ils reçoivent de la clientèle. De plus, le nombre de demandes d'information venant de vos collègues en lien avec la procédure à suivre augmente significativement.

### Que devriez-vous faire?

- a) Vous créez un guide pour répondre aux questions les plus fréquentes et vous le présentez à vos collègues lors d'une rencontre : vous spécifiez alors que cet outil sera accessible à tous les techniciens et qu'il sera bonifié au fur et à mesure que de nouvelles questions vous seront posées.
- b) Vous prenez le temps de répondre à vos collègues de façon précise et complète lorsqu'ils vous consultent, vous vous assurez qu'ils ont bien saisi vos explications et vous leur soulignez que c'est avec plaisir que vous leur fournirez un soutien pour toute autre demande.
- c) Vous créez un guide pour répondre aux questions les plus fréquentes et vous l'envoyez par courriel à vos collègues afin de faciliter la compréhension des procédures.
- d) Vous offrez à vos collègues qui vous consultent de répondre vous-même à la demande des clients : ainsi, vous leur offrez la possibilité de répondre aux questions supplémentaires qui pourraient être posées, étant donné votre connaissance approfondie de la procédure à suivre.
- e) Vous dirigez vos collègues qui ont des questions vers ceux qui ont déjà reçu l'information de votre part afin de favoriser le partage d'information entre collègues et vous leur mentionnez que vous pouvez compléter l'information au besoin.



[Réponse de la question 1](#)

## Question 2

Vous devez indiquer les priorités des tâches à accomplir aux employés sous votre supervision. Vous constatez qu'un des employés a amorcé son travail de la journée par la tâche que vous lui aviez demandé de faire en deuxième, au lieu de commencer par la tâche désignée comme prioritaire.

### Que devriez-vous faire?

- a) Vous écrivez un bref courriel à cet employé pour l'aviser qu'il s'est possiblement trompé dans l'ordre des tâches à effectuer et vous indiquez clairement la priorité des tâches afin d'éviter toute confusion.
- b) Vous allez voir cet employé à son bureau et lui présentez le raisonnement sous-jacent à l'ordre établi des tâches à accomplir de manière qu'il saisisse l'importance de respecter la priorité des tâches et pour ainsi éviter que la situation se reproduise une prochaine fois.
- c) Vous écrivez un bref courriel à cet employé pour l'aviser qu'il s'est trompé dans l'ordre des tâches à accomplir et qu'il doit immédiatement effectuer la tâche prioritaire; vous mettez en copie conforme son supérieur afin qu'il soit au courant d'un possible délai.
- d) Vous rencontrez immédiatement cet employé et vous lui faites part de vos observations quant à l'erreur dans l'ordre des tâches, vous écoutez ses propos et, s'il y a lieu, vous convenez ensemble de la procédure à suivre pour l'exécution des tâches de la journée.
- e) Vous rencontrez cet employé et vous lui dites d'inverser les tâches qu'il avait prévu faire pour la journée, vous le rassurez en relativisant la gravité de l'erreur et vous le remerciez pour sa collaboration.



[Réponse de la question 2](#)

## Question 3

Vous avez la responsabilité de vérifier un dossier traité par un nouveau technicien en poste depuis deux semaines. Vous devez vous assurer que la réglementation a bien été respectée et que le dossier est exempt d'erreurs. Vous constatez que le dossier en question contient certaines erreurs.

### Que devriez-vous faire?

- a) Vous révisez le dossier avec le nouveau technicien, vous lui expliquez les corrections à apporter en fonction de la réglementation, vous lui suggérez de prendre des notes par rapport à vos explications et vous vérifiez ensuite si le dossier a bien été corrigé.
- b) Vous indiquez sur le dossier les erreurs au stylo rouge afin que le nouvel employé puisse voir rapidement où sont les erreurs et vous lui faites des propositions afin qu'il sache comment corriger son dossier.
- c) Vous rencontrez le nouveau technicien afin de lui expliquer en détail les erreurs commises et vous lui suggérez de prendre des notes par rapport à vos explications afin qu'il puisse s'y référer pour corriger son dossier.
- d) Vous indiquez sur le dossier les erreurs au stylo rouge afin que le nouveau technicien puisse les repérer rapidement, vous le rencontrez pour lui expliquer la manière de corriger son dossier et vous lui demandez d'être attentif pour le prochain dossier.
- e) Vous notez les erreurs commises sur une feuille à part, vous demandez au nouveau technicien de vérifier son dossier puisque vous avez relevé quelques erreurs et vous le référez à la documentation pertinente afin qu'il corrige lui-même ses erreurs.



[Réponse de la question 3](#)

## Réponse de la question 1

**La réponse est a).**

Dans cette situation, il importe de prendre les devants pour trouver une solution. Ainsi, rédiger un document écrit qui sera bonifié régulièrement et qui sera accessible à tous, permet d'accroître l'efficacité de la transmission d'information. De plus, présenter le guide aux collègues favorise l'adhésion de ces derniers à ce nouvel outil.



[Retour à la question 1](#)

## Réponse de la question 2

**La réponse est d).**

Dans cette situation, il importe de fournir rapidement l'information claire et complète, d'écouter et de collaborer avec le technicien en convenant ensemble de la procédure à suivre pour l'exécution des tâches de la journée.



[Retour à la question 2](#)

## Réponse de la question 3

**La réponse est a).**

Dans cette situation, il importe d'aider le technicien, qui est en poste depuis deux semaines seulement, à identifier les erreurs et les corrections nécessaires à apporter au dossier en fonction de la réglementation. Réviser le dossier avec le nouveau technicien, donner des explications et suggérer de prendre des notes favorisent l'apprentissage et l'intégration à la tâche. De plus, vérifier par la suite si le dossier a été corrigé permet de s'assurer de sa conformité.



[Retour à la question 3](#)

