



ENTRETIEN AVEC LE JURY

SEMINAIRE POUR LE RENFORCEMENT DES CAPACITES

Elèves de «2ème année A & B section Trésor »

Ecole Nationale de l'Administration 2004

Conseils pratiques

Introduction

De façon générale, l'épreuve orale comporte un entretien qui permet à l'examineur d'apprécier le candidat dans sa maîtrise du sujet traité mais aussi dans son attitude comportementale.

Une note globale sanctionne l'épreuve. L'examineur, sans s'astreindre à une notation séparée, tient souvent compte de l'égalé

importance des deux parties de l'épreuve dans l'établissement de cette note globale. L'entretien est une épreuve qui n'est pas facile, il s'agit de savoir bien l'aborder d'autant plus que le candidat fait face à un jury, dont chacun des membres le note.

Généralement, un jury est composé de plus de deux membres. Tout dépend du contexte. Concernant la durée de présentation **du travail fait par le** candidat, elle est aussi variable. Il est clair que vous ne pouvez pas connaître toutes les réponses à toutes les questions **posées**, et c'est bien normal. Il est seulement important de bien réussir la préparation de l'épreuve, le reste suivra **et** plus facilement.

Se préparer à un entretien permet :

- d'anticiper toutes les situations qui pourront se présenter, pour ne pas être pris au dépourvu,
- d'arriver détendu et confiant à l'entretien, et donc être rassurant pour votre interlocuteur,
- d'avoir l'esprit en alerte pour guetter les signes et les informations sur lesquels rebondir.

Il est à noter que le plus souvent le jury d'entretien est constitué de 2 à 7 experts :

- un Président de jury,
- les autres membres sont choisis selon leurs compétences techniques liées à l'emploi ou selon leur compétence administrative et leur connaissance du contexte de travail.

La composition du jury est communiquée par affichage le jour et dans les lieux de l'épreuve, elle ne doit pas être communiquée avant.

Souvent, le jury d'entretien est nommé par le responsable de l'établissement concerné ou par le comité pédagogique. Les membres de jury peuvent être des enseignants ou des administratifs mais d'un niveau équivalent au moins à celui du concours.

Il faut retenir que généralement l'entretien se fait sans notes et sans document, vous pouvez toujours venir avec mais il faut vous attendre à ce que le jury ne vous autorise pas à les consulter ou les montrer. Pour la soutenance d'un mémoire, vous avez votre travail d'investigation devant vous. Mais, le candidat laisse une mauvaise image s'il a les yeux constamment **rivés à son** document à la recherche de réponses qui ne viennent pas.

Il ne faut jamais oublier sa convocation et une pièce d'identité : elles vous sont demandées en principe avant l'audition au moment de vous faire signer la liste d'émargement : soit à l'extérieur de la salle d'examen - devant la porte généralement-, soit directement par le jury dans la salle (ce n'est évidemment pas le cas à l'ENA)

Prévoyez de la marge pour ne pas être en retard car c'est à vous de vous organiser pour être à l'heure.

I / DEFINITION DE L'ENTRETIEN : A quoi sert un entretien ?

1. Compléter son information sur le candidat :

- Nature des connaissances sur la matière, du savoir-faire/être, des capacités.
- Tester sa culture générale.

2. Découvrir une personne et une personnalité :

- Jauger une personnalité et non un simple « profil » (diplôme, parcours, compétences professionnelles),
- Apprécier sa personnalité,
- Apprécier le degré de motivation du candidat.

3. Evaluer des qualités, un potentiel :

- rapidité de compréhension,
- capacité d'écoute,
- sens de l'analyse, de la synthèse, de l'argumentation, etc.
- qualités d'adaptation, de réaction, de maîtrise de soi,
- rigueur, organisation, méthode,
- dynamisme, tonus,
- etc.

Globalement, l'entretien permet une évaluation à deux niveaux : l'évaluation du travail et celle de la personnalité.

A/ EVALUATION DU MEMOIRE (Fonds et Forme)

- Qualité du travail : Maîtrise du sujet et culture générale,
- Pertinence et valeur scientifique,
- Apport et contribution du travail,
- Rigueur et démarche scientifique,
- Cohérence de la démarche,
- Efforts de recherche,
- Le travail d'investigation,
- Capacités d'analyses et l'esprit de synthèse,
- Aptitudes professionnelles.

B/ EVALUATION DE LA PERSONNALITE

- Maturité,
- Sang-froid,
- Humilité,
- Le style de communication (Cohérence du propos, Gestuelle et regard),
- Argumentaire,
- Le comportement et la mise,
- Le degré de persuasion et la capacité à convaincre.

II / LES DIFFERENTES PHASES DE L'EPREUVE D'ENTRETIEN

Un entretien se déroule en trois temps :

1. Le premier contact et l'entrée en matière

Soyez attentif à ce qui va frapper votre interlocuteur et lui donner tout de suite une certaine image de vous (ponctualité, présentation, façon d'entrer, de s'asseoir, courtoisie, qualité d'écoute, premières paroles).

2. Le corps de l'entretien

Répondez aux questions de votre interlocuteur pour l'informer avec précision et le rassurer. Il ne vous est pas interdit de poser des questions aux examinateurs, en les questionnant à votre tour, en valorisant vos compétences et aptitudes avec des preuves ou illustrations à l'appui.

3. La conclusion

POINT à éliminer ou REVOIR A la fin de l'entretien, abordez la question des conditions de travail, des perspectives d'évolution. Puis convenez d'un délai pour communication de la décision finale.

Avant l'entretien

- Faites une préparation minutieuse : maîtriser bien le sujet que vous allez présenter et défendre devant le jury.

Pendant l'entretien

- Pensez à votre poignée de main : elle doit être ferme, sans excès.
- Souriez : le sourire aide à une communication détendue, rassurante pour votre interlocuteur.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Si vous avez affaire à plusieurs interlocuteurs, regardez-les tour à tour, même ceux qui ne parlent pas.
- Soyez courtois : attendez pour vous asseoir qu'on vous y invite, laissez votre interlocuteur parler en premier, remerciez en partant. **Si le téléphone sonne, faites un signe pour proposer de sortir NON. Si une autre personne entre, saluez-la,**
- Asseyez-vous à la place qui vous est réservée, **généralement elle est à bonne distance :**
vous avez le droit de rapprocher éventuellement votre siège en demandant l'autorisation (sans trop de bruit et sans vous accouder au bureau de celui qui vous reçoit !),
- Ayez une posture calme : sans croiser et décroiser les jambes, sans « tripoter » des objets ou vos cheveux ...
- Ecoutez attentivement et répondez aux questions de façon brève mais pas trop « sèche ».
- Parlez assez fort, lentement et en articulant bien, sans exagérer.
- Demandez si vous pouvez prendre des notes.
- **est-ce nécessaire de dire ce qui suit** Posez, vous aussi, des questions (sur le poste, sur les tâches à accomplir, sur vos futurs collègues ...). Les questions du salaire, des horaires, des avantages divers sont à poser en fin d'entretien, pas avant,

- Evoquez vos compétences par des exemples précis, des preuves, des faits, le récit d'expériences réussies, des résultats obtenus,

Après l'entretien

- Repassez mentalement en revue votre entretien, pour vous auto évaluer
-

III / CONSEILS PRATIQUES

Pour la soutenance de votre mémoire, il faut garder à l'esprit que durant l'entretien, trois aspects fondamentaux doivent vous guider :

- **Le sujet et son contexte** : Replacer le sujet **dans** son contexte
- **Le référent** : Situer le sujet par rapport à une problématique
- **L'investissement ou l'implication** : Le candidat sait manifester de l'intérêt, l'expliciter, ou justifier son manque d'intérêt; le candidat est capable de mobiliser ses connaissances sur le thème traité et sa culture générale

Souvent, les examinateurs, membres d'un jury d'oral, disposent d'**une grille d'évaluation pour l'ensemble de la prestation du candidat : sa maîtrise du sujet et sa culture générale, son attitude et sa personnalité.**

A/ PRENDRE LA PAROLE EN SITUATION FORMELLE

- parler avec aisance,
- durée du propos (bien gérer le temps de présentation),
- audibilité (parler assez fort et distinctement pour se faire entendre"),
- fluidité (s'exprimer sans interruption").

- présenter oralement un document

- * construction du propos (bien ordonner sa présentation)
- * pertinence du vocabulaire (utiliser un vocabulaire adapté)

B/ SAVOIR S'INSCRIRE DANS UN DIALOGUE

- tenir compte du cadre de la communication

- correction des énoncés (employer le langage qu'on attend de moi, en tant que spécialiste),
- réponse aux questions (tenir compte des questions qui ont été posées et y répondre avec pertinence),
- justification d'une hypothèse (justifier le contenu de son exposé).

- être un interlocuteur actif

- implication par des moyens verbaux (émettre des jugements personnels sur les questions évoquées),
- implication par des moyens non verbaux (avoir conscience d'avoir utilisé des gestes et des regards pour s'exprimer).

C / BIEN GERER LES 3 ETAPES DE L'ENTRETIEN :

Première étape - la Préparation

- **Adoptez une tenue vestimentaire correcte et discrète.** Le short, les habits "fantaisie", les anneaux dans le nez - ou ailleurs -, jeans , maquillage outrancier etc., sont à garder pour un autre jour (!) On évitera de venir avec un chewing-gum !
- Avant l'épreuve, **détendez-vous** au maximum. Respirez à fond !
- **Évitez les révisions "à la sauvette"** dans le couloir. C'est le meilleur moyen de tout oublier. Si vous avez fait des impasses, tant pis, c'est trop tard !
- L'attente est parfois longue, prévoyez une revue...
- **Fuyez les gens stressés**, toujours très doués... pour stresser les autres.
- Si vous avez le **trac**, dites vous bien que c'est un peu normal, respirez calmement, mettez vous en tête que l'examineur est un être humain comme les autres ! c'est probablement un(e) brave type / dame.

- Vous avez travaillé durant **toute** l'année, vous avez révisé vos cours, il n'y a aucune raison pour que les choses se passent mal. Vous allez montrer de quoi vous êtes capable...

La durée de la préparation est variable, il se peut même que vous n'en ayez pas du tout. Préparez à l'avance quelques feuilles vierges, même s'il y en a de prévu à votre disposition, et de quoi écrire. En dépit du manque de concentration qu'occasionne le passage de l'étudiant qui vous précède, vous devez vous concentrer uniquement sur votre sujet. Vous n'avez que quelques minutes pour le cerner et le définir.

Faites un plan en 2 parties et 2 sous parties. Il est très important de noter les éléments de connaissance indispensables : jurisprudence, articles du Code, législation, chronologie... Vos notes doivent être brèves, parce que vous avez peu de temps et surtout parce que vous devrez vous **entretenir** avec les examinateurs et non lire vos papiers.

- Gérez votre temps.
- Relisez attentivement les textes.
- Ne rédigez pas intégralement (il est assez mal vu de passer son temps à lire ses notes, mais cela n'exclut pas de les regarder, bien sûr)
- Au brouillon, organisez plutôt vos idées pour construire un plan (très détaillé).
- Remettez-vous en mémoire les axes d'étude possibles pour ce texte, ou trouvez les vôtres.
- Faites une étude méthodique (organisée). Aucun type d'étude (thématique ou linéaire) n'est a priori proscrit, mais cela dépend du texte.
- N'oubliez pas de prendre en compte la question qui vous a été posée : vous devez y apporter une réponse précise et détaillée.
- Pensez aux renvois: **pour** facilement retrouver les exemples, les citations ? Comment allez-vous procéder ? (couleurs, surligneurs etc.)
- Si vous avez un peu de temps, écrivez un peu plus pour l'introduction et la conclusion. Ainsi, vous saurez que vous avez des repères précis pour « le décollage et l'atterrissage ». Pour le reste, ça sera du vol de croisière !

Deuxième étape La présentation

Dans VOTRE PRESENTATION, vous devez vous attacher à être pertinent dans le traitement du sujet tiré. Votre présentation doit montrer

et illustrer que vous avez les connaissances et le savoir/le savoir-faire. Elle doit aussi montrer votre connaissance technique du métier. Il faut faire attention à bien choisir ces exemples, ils doivent bien cadrer avec le sujet traité. Il est inutile de donner trop de détails dans votre présentation : le jury vous posera des questions par la suite s'il veut en savoir plus.

Mais, cela ne doit pas vous empêcher d'être précis pour que le jury mesure votre degré de compétences, en particulier techniques. Sans assommer le jury de chiffres, quelques données chiffrées bien choisies sont utiles pour donner la dimension et l'importance de votre travail.

A la fin de votre présentation, le jury doit avoir une idée claire de votre travail et de vos aptitudes, compétences et connaissances que vous pourrez mettre en oeuvre dans votre future carrière.

Lorsque vous répondez aux questions du jury, soyez attentif à ce qui vous est demandé et répondez de manière claire. Certains candidats sont agressifs ou arrogants dans leur manière de répondre, soyez vigilant car le stress entraîne parfois ce type de réaction qui vous dessert.

Le jury n'est pas là pour vous « coincer » ou vous agresser, non plus pour vous faire plaisir. Evidemment vous pouvez avoir par exception des membres de jurys qui ont un « problème » (avoir suivi une psychanalyse ou des tests psychologiques n'entre pas comme critère dans la sélection des membres de jury !) mais vous avez aussi des candidats menteurs, imbus de leur personne, agressifs avec le jury, etc.

Le jury jauge les candidats, pour évaluer s'ils ont le niveau suffisant ou les compétences nécessaires. Il faut bien vous préparer à cette épreuve : attention à ne pas la sous-estimer, même les personnes habituées à communiquer en public sont souvent déstabilisées par l'exercice.

La gestion du stress fait partie des difficultés de ces entretiens avec le jury : c'est normal d'être un peu angoissé (cela ne s'appelle pas une épreuve pour rien !), il faut que vous fassiez un travail sur vous-même pour gérer cette angoisse, le fait de s'être bien préparé permet de mieux gérer ce stress.

Réfléchissez aux questions que pourraient vous poser le jury et aux réponses que vous pourriez faire. Une des difficultés de cette épreuve

est que les possibilités de questions sont illimitées puisqu'elles ne concernent pas un programme précis qui pourrait être révisé. Ce qui est important c'est bien sûr le contenu de votre réponse mais aussi la manière dont vous répondez, mieux vaut être franc que de faire semblant de savoir.

Si vous n'avez pas compris la question ou si vous ne connaissez pas la réponse précise : demandez à ce que la question soit répétée, rebondissez sur quelque chose que vous connaissez, ... Par contre certains candidats essaient d'interroger le jury pour gagner du temps sur leur temps de questions : bien sûr c'est à éviter, ce n'est pas le lieu, il ne faut pas inverser les rôles,...

Il faut aussi savoir se détendre et se forcer à oublier l'entretien quelques jours pour conserver une motivation efficace avant de reprendre sa préparation et pour ne pas être saturé le jour du concours.

Troisième étape : le jury vous pose des questions

Le jury vous pose des QUESTIONS par rapport à ce que vous avez dit. Il va aussi tester vos compétences et connaissances en particulier : techniques. Il peut vous poser des questions très précises toujours pour mesurer votre maîtrise du sujet traité et votre culture générale, vos aptitudes professionnelles, etc. Il s'agit pour lui à la fois de vérifier vos propos et l'étendu de vos compétences et responsabilité, votre maturité et votre personnalité.

D / TENUE VESTIMENTAIRE, COMPORTEMENT ET EXPRESSION

1) Tenue vestimentaire

La venue d'étudiants en costume sombre et cravate empruntée au frère aîné m'a toujours amusé dans ce genre de circonstances. Votre tenue doit être propre et décente afin que le correcteur ne puisse pas nourrir d'inutile préjugé à votre encontre. Choisissez une tenue qui vous mette en valeur sans que vous paraissiez guindé.

Un vêtement que vous aurez déjà **porté et dans lequel** vous vous sentez physiquement à l'aise représente un atout supplémentaire dans votre mise en confiance. Les étudiantes ne doivent pas faire preuve d'une

séduction tapageuse qui risquerait de les voir s'attirer les foudres du correcteur : n'oubliez pas que les universitaires sont assez traditionalistes dans leur comportement !

2) Le comportement durant l'entretien

Vous devez faire preuve de politesse à l'égard de l'examineur : dire bonjour et au revoir représentent le minimum requis. Faire passer des oraux n'a rien d'exaltant pour un correcteur. Il s'agit en effet de passer plusieurs jours de 9h à 18h à écouter des étudiants. Il vous appartient donc de faire preuve de retenue durant l'oral.

Ne jouez pas avec votre stylo et ne gesticulez pas dans tous les sens. Vous croyez ainsi évacuer l'angoisse qui vous étreint mais, en réalité, vous ne faites que vous énerver et vous déconcentrer. Vos mains doivent être en évidence sur la table et ne pas s'agiter en une sarabande frénétique. Vous devez regarder votre interlocuteur dans les yeux sans pour autant le braver.

Votre interlocuteur peut choisir plusieurs sortes de comportement. Il peut ne rien dire, ce qui est angoissant lorsque vous vous taisez au bout de quelques minutes ou, au contraire, passer l'oral à votre place. Un oral est un entretien au cours duquel vous devez exposer rationnellement vos idées en les argumentant. Il est très important de ne pas subir le "jeu" du correcteur mais d'émettre vos avis argumentés.

Si l'on vous pose une question que vous jugez déconcertante, n'hésitez pas à demander des précisions tout en démontrant que son énoncé est trop vague (pour vous) en raison des données qu'elle nécessite. Vous ne devez jamais émettre d'avis non argumenté. Si vous n'êtes pas sûr d'une information, ne la mentionnez pas, car elle pourrait servir d'ouverture à l'enseignant pour une série d'interrogations auxquelles vous ne sauriez pas répondre.

Certains examinateurs vont s'efforcer de mettre à l'aise le candidat tandis que d'autres testeront sa capacité à supporter la pression. Certains entretiens commencent par un questionnaire sur lequel porteront une partie des questions, d'autres sont centrés autour de la personnalité du candidat, d'autres encore s'articulent autour d'un exposé du candidat sur un thème d'actualité, HEC est célèbre pour son face-à-face, etc. Parfois, un entretien collectif comprenant entre 8 et 20 personnes et visant à juger les qualités d'écoute, d'insertion et de travail en groupe du candidat vient compléter l'entretien individuel.

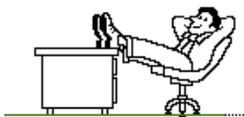
Comment se comporter ? Quels gestes ne faut-il pas faire ? Quel ton employer ? A quelles questions s'attendre ? Tout ceci se prépare. Pour beaucoup d'examineurs, l'esprit du candidat et les valeurs qui l'animent sont essentiels.

Il existe des questions classiques concernant vos qualités et vos défauts ou votre projet personnel, mais même aux plus délicates comme celles liées à la famille, à l'argent ou à l'actualité politique. Dans tous les cas le candidat doit être prêt à s'adapter et parvenir à être clair, cohérent, ouvert et faire preuve de connaissances et de qualités managériales.



3. L'expression

- Il s'agit avant tout d'une épreuve de français. Utilisez un vocabulaire adapté.
- Surveillez votre niveau de langue ! (évitez de dire: "ça", évitez les négations incomplètes (Y z-ont pas, y veut plus, etc.)
- En cas de faute de langue, rectifiez immédiatement.
- Faites des phrases complètes (sujet + verbe + complément) pas de groupes nominaux.
- Annoncez votre plan d'une façon précise, claire, "transparente" (mais pas trop). A éviter: "Alors mon grand un c'est... mon grand deux c'est...."



- Détendu, oui mais pas trop !

E / QUELQUES NOTIONS SUR LA COURTOISIE

On distingue 2 formes de courtoisie:

o La courtoisie PRÉVENTIVE ou RÉPARATRICE pour éviter ou atténuer les menaces

- vis-à-vis de la façade et du territoire de mon interlocuteur
- vis-à-vis de ma façade et de mon territoire

o La courtoisie CONSTRUCTIVE: pour valoriser

- la façade et le territoire de mon interlocuteur
- ma façade et mon territoire

La courtoisie est un ensemble de PROCÉDÉS que l'on met en oeuvre

- o pour MÉNAGER ou VALORISER son partenaire.
- o pour SE MÉNAGER ou SE VALORISER

Les formulations liées à la forme de la courtoisie

Courtoisie PRÉVENTIVE ou RÉPARATRICE:

- o formulation indirecte
- o formes de conjugaison
- o formulations impersonnelles
- o litote, euphémisme
- o excuse, justification
- o minimisation

Courtoisie CONSTRUCTIVE:

- o compliment
- o remerciement
- o formulations intensives

**GRILLE
D'EVALUATION
DE L'ENTRETIEN**

Nom:.....

Prénom:.....

Classe:.....

Examineur:

Texte:.....

Préparation:...h... Passage:....h..

FR:Fait et réussi (ou Bien), FNR: Fait et non réussi (ou Moyen),
NF: Non fait (ou Insuffisant)

Critères d'évaluation	FR	FNR	NF	Remarques
Maîtriser les textes et les connaissances nécessaires à l'étude du groupement ou de l'oeuvre complète.				
Donner des exemples précis. S'appuyer précisément sur les textes pour répondre. Savoir les manipuler.				
Entrer dans un dialogue (prendre en compte les questions posées, y répondre de façon précise etc.)				
Argumenter dans un échange suivi (justifier, illustrer, enchaîner les				

propos etc.)				
Maîtriser l'expression orale. S'exprimer avec cohérence et clarté. S'exprimer de façon correcte. Faire preuve de conviction.				
REMARQUES, APPRECIATION D'ENSEMBLE ET CONSEILS MÉTHODOLOGIQUES:				

Remarques complémentaires:

- Le but de cette grille d'évaluation est double. En effet, si elle permet au professeur d'évaluer l'élève de la façon la plus objective possible (et pas seulement sur une "impression d'ensemble"), elle offre surtout la possibilité au candidat de connaître de façon précise ses forces et ses faiblesses, ce qu'il a bien réussi à faire et ce qui reste à améliorer.