

METHODE STAR

Présenté par Livia Lumia (Sovalue)

1. Source

La méthode STAR est une technique d'entretien structurée utilisée par les recruteurs pour objectiver une candidature, c'est-à-dire pour prendre une décision sur base des faits et non des impressions. La méthode STAR s'intéresse à ce que le candidat fait, à ce qu'il applique (dans sa vie professionnelle) et non pas à ce qu'il dit connaître ou ce qu'il théorise. Les questions STAR ont comme but de rassembler des données objectives en termes de comportements observables. Cette méthode fait partie des techniques d'entretien du SELOR ou de l'agence d'intérim Randstad, par exemple.

2. Description

Les lettres STAR signifient respectivement :

Situation – Tâche – Action – Résultat

Cette méthode permet au recruteur de savoir si un candidat a réellement le savoir, le savoir-faire ou le savoir-être requis pour la fonction lors d'un entretien d'embauche.

Elle consiste à analyser la réponse à chaque question posée au candidat en 4 points.

- > Le candidat décrit-il la situation de départ ?
- > Le candidat décrit-il le travail qu'il a eu à effectuer ?
- > Le candidat décrit-il les actions qu'il a menées ?
- > Le candidat décrit-il les résultats obtenus ?

Dans le processus d'orientation, après l'étape de bilan personnel et de bilan professionnel, le stagiaire est invité à cibler certains métiers qu'il aimerait exercer. L'activité suivante consiste alors à décortiquer une offre d'emploi, à repérer les compétences demandées par l'employeur et à démontrer que le stagiaire dispose des compétences requises. La méthode STAR est présentée à cette fin. Elle représente à la fois une aide pour la rédaction de la lettre de motivation et pour la préparation à l'entretien d'embauche. Cette activité est donc réalisée avec le groupe à partir d'une offre d'emploi.

Outre la préparation à l'entretien d'embauche, cette activité permet au stagiaire d'être valorisé, de se sentir fier de ses réalisations, de présenter quelque chose de positif et donc d'être renforcé dans sa confiance en lui. Après sa présentation, le groupe fait part de critiques constructives. L'activité suivante consiste en un entretien d'embauche filmé pour la mise en œuvre de la méthode STAR.

3. Objectifs

Selon les termes du référentiel :

UF1 – Réaliser un bilan personnel et professionnel

- > Etre capable d'exprimer ses valeurs, ses centres d'intérêts, ses leviers et freins.

UF2 – Communiquer dans différentes situations personnelles et professionnelles

- > Etre capable de s'exprimer de manière active, d'adapter sa communication en fonction d'un contexte précis (vie sociale, culturelle, formation, milieu professionnel) en utilisant divers supports pour rendre l'information accessible aux interlocuteurs.
- > Identifier divers registres de langue.

Selon le groupe de travail et la présentation :

Se présenter, exprimer son expérience de manière valorisante.

4. Public

Tout public

5. Matériel

- > Le questionnaire
- > Des feuilles blanches
- > Des stylos

6. Analyse du groupe de travail



Vous sentez-vous acteur du processus ?

- ✓ Oui, puisqu'il s'agit de faire le récit d'une expérience personnelle à l'intention des autres membres du groupe.

- ✓ L'exercice est mobilisateur d'emblée car il s'agit de rechercher des expériences dont la conclusion est positive, même si la situation de départ évoquée peut être une difficulté.



Cet outil permet-il de vous considérer, vous valoriser, vous entendre à partir de là où vous vous trouvez ?

- ✓ Oui et c'est bien le cœur de l'activité : valoriser le parcours, l'expérience acquise, en l'objectivant.



Cet outil vous permet-il de porter un regard analytique sur votre parcours ?

- ✓ Oui car le cœur-même de l'exercice consiste à porter une réflexion sur la manière dont on gère une situation difficile, une tâche qui nous est affectée, un défi à relever, etc. En outre, face à une personne qui aurait une lecture très sombre de son parcours, il s'agit de réaliser un travail de « relecture », de manière à pointer les réussites, les « petites victoires ».



Cet outil favorise-t-il le respect ? Est-il rassurant, sécurisant ?

- ✓ Le respect dans l'écoute et le non jugement de l'autre doivent être assurés par le cadre posé par le groupe et garanti par le formateur.
- ✓ L'outil est rassurant car il permet de se préparer à un exercice difficile qu'est l'entretien d'embauche. Il consiste à faire en sorte que le stagiaire ait les cartes en main pour aborder cette étape.



Cet outil ouvre-t-il le champ des possibles, des perspectives positives pour le futur ?

- ✓ L'exercice en lui-même ne répond pas à cet objectif, puisqu'il est le récit d'une expérience passée. Toutefois, si l'expérience dont le récit est fait n'est pas tirée du parcours professionnel (dans le cas d'une personne qui entre sur le marché de l'emploi par exemple), cela permet d'ouvrir des perspectives en montrant que les compétences acquises par l'expérience personnelle peuvent être capitalisées et surtout peuvent s'exprimer dans une perspective professionnelle.



Cet outil est-il conçu pour un public spécifique ?

- ✓ Cet outil est accessible à tout public.



Cet outil s'appuie-t-il sur le groupe en tant que collectif et facilitateur ?

- ✓ Oui, les réactions des autres participants sont un apport important à l'exercice.
- ✓ L'exercice peut se concevoir dans le cadre d'un suivi individuel, toutefois on se prive de la plus-value amenée par le collectif.

A quel moment utiliser l'outil dans la formation ?

- ✓ Le moment le plus opportun est celui de la préparation à l'entretien d'embauche/préparation à la sélection pour l'entrée en formation qualifiante, mais la méthode en tant que telle, en tant que méthode pour parler de soi/de ses réalisations, peut être utilisée à différents moments de la formation. Il est intéressant d'en faire une utilisation récurrente pendant toute la formation plutôt qu'une utilisation ponctuelle car cela permet d'ancrer chez le stagiaire une manière de faire le récit de son expérience et d'éviter le côté « texte appris par cœur ».

Quels sont les points d'attention relevés pour l'utilisation de cet outil ?

- ✓ S'assurer que la différence entre tâches et actions est bien comprise par tous les participants.