

**Test de jugement
situationnel –
personnel
professionnel
(TJSPRO, TJS-RH)**

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	6
Réponses	7
Réponse de la question 1.	7
Réponse de la question 2.	7
Réponse de la question 3.	7

Cet examen évalue des habiletés professionnelles requises chez le personnel professionnel. 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

Un de vos collègues, arrivé dans votre direction depuis peu, travaille sur un rapport qui devra être remis à votre supérieur. Il vous le fait lire afin d'obtenir votre avis et de s'assurer que tout est conforme aux pratiques habituelles. Vous constatez que plusieurs informations sont incomplètes et vous êtes certain que votre supérieur serait déçu du rapport s'il lui était remis dans cet état.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous écrivez vos commentaires dans le rapport de votre collègue et vous lui proposez de l'aider lorsqu'il aura à refaire un rapport du même genre.
- b) Vous informez votre supérieur que le rapport qui lui sera remis par votre collègue mériterait quelques modifications et vous lui suggérez de jumeler ce dernier à un collègue plus expérimenté pour ses prochains mandats.
- c) Vous rencontrez votre collègue afin de lui proposer des modifications au rapport et vous lui indiquez comment obtenir les informations manquantes.
- d) Vous vous montrez compréhensif quant à la qualité du rapport de votre collègue puisque celui-ci est nouvellement en poste et vous l'assurez de votre aide pour les prochains rapports à remettre.
- e) Vous prenez l'initiative d'apporter quelques modifications au rapport en fonction des attentes de votre supérieur et vous prenez ensuite le temps d'expliquer à votre collègue les changements que vous y avez faits.



[Réponse de la question 1](#)

Question 2

Dans l'exercice de vos fonctions, vous devez accompagner des citoyens en arrêt de travail. L'une de vos tâches consiste à établir le soutien financier qui peut être accordé à ceux-ci.

Alors que vous vous préparez pour vos rencontres de la journée, une de vos clientes, avec qui vous n'avez pas rendez-vous ce jour-là, se présente à la réception. Elle raconte, d'un ton paniqué, qu'elle n'a pas encore reçu le montant d'argent que vous aviez établi pour elle ce mois-ci. Bouleversée par la situation, elle mentionne ne plus avoir d'argent pour subvenir aux besoins de sa famille. Vous savez pourtant qu'elle aurait dû recevoir ce chèque il y a une semaine.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous vous occupez de régler la situation de votre cliente en priorité et vous révisez le temps de préparation que vous accorderez à vos rencontres de la journée.
- b) Vous demandez à un de vos collègues de s'occuper de votre cliente et vous expliquez à cette dernière qu'une autre personne va clarifier la situation.
- c) Vous promettez à votre cliente que vous allez faire des vérifications et que vous lui téléphonerez dès que cela sera possible afin de lui mentionner les raisons qui font en sorte qu'elle n'a pas encore reçu son argent.
- d) Vous expliquez à votre cliente que vous ne pouvez malheureusement pas la rencontrer durant la journée même et vous lui proposez une rencontre pour le lendemain.
- e) Vous prenez le temps d'écouter les propos de votre cliente et vous lui démontrez que vous comprenez bien sa situation financière difficile.



[Réponse de la question 2](#)

Question 3

Récemment arrivé dans votre organisation, votre supérieur vous a confié, il y a bientôt un mois, votre premier dossier complexe en carrière. Votre tâche consiste, entre autres choses, à lui formuler des recommandations par écrit. Une semaine avant l'échéance, vous réalisez que vous n'êtes pas en mesure de rédiger une partie du travail puisque vous n'avez pas les connaissances en rapport avec un domaine d'activité spécifique. Ces connaissances s'avèrent primordiales pour compléter la partie du travail en question.

Que devriez-vous faire?

- a) Vous confiez la rédaction de cette partie du travail à un collègue qui connaît ce domaine d'activité et vous avisez votre supérieur, au moment de la remise du dossier, que vous avez eu de l'aide et que les recommandations ne proviennent pas uniquement de vous.
- b) Vous tentez de vous documenter pour effectuer l'ensemble du travail du mieux que vous pouvez et vous avisez votre supérieur, au moment de la remise du dossier, que vos recommandations pourraient être bonifiées.
- c) Vous allez voir votre supérieur pour lui exposer la situation et vous lui demandez si un collègue, qui connaît bien ce domaine d'activité, pourrait se joindre à vous pour cette partie du travail de manière à obtenir les renseignements manquants.
- d) Vous rencontrez votre supérieur pour lui faire part de vos difficultés en ce qui concerne la rédaction d'une partie du travail et vous lui demandez un délai supplémentaire afin de vous permettre d'approfondir vos connaissances du domaine.
- e) Vous rédigez vos recommandations, tout en indiquant clairement les passages à bonifier, et, au moment de la remise du dossier, vous vous montrez ouvert auprès de votre supérieur à l'idée d'apporter des modifications aux recommandations si ce dernier le juge nécessaire.



[Réponse de la question 3](#)

Réponse de la question 1

La bonne réponse est c).

En lui proposant des modifications, le professionnel permet à son collègue de produire un rapport qui répondra davantage aux attentes du supérieur. De plus, en sachant où trouver les informations manquantes, ce collègue pourra rédiger un rapport plus complet en plus d'être mieux outillé pour le futur.



[Retour à la question 1](#)

Réponse de la question 2

La bonne réponse est a).

Sans tarder, le professionnel tente de trouver une solution pour l'aider, tout en prenant en considération ses autres rencontres de la journée. Il prend lui-même en charge la situation puisqu'il s'agit de sa cliente.



[Retour à la question 2](#)

Réponse de la question 3

La bonne réponse est c).

Cette façon d'agir démontre que le professionnel admet son manque de connaissances. De plus, il agit de manière adéquate et efficace en consultant son supérieur et en lui proposant une solution qui lui permettra de rédiger des recommandations pertinentes.



[Retour à la question 3](#)

