

HYDE

Méthode STAR

**160 questions
pour structurer
vos entretiens**

La méthode STAR, qu'est-ce que c'est ?

LES 4 PILIERS DE LA MÉTHODE STAR

S - Situation

C'est le décor.

On demande au candidat de décrire une situation précise, vécue dans le cadre professionnel.

L'objectif est de comprendre le contexte de départ, l'environnement, les enjeux, les contraintes.

T - Tâche

C'est le rôle.

On cherche à savoir ce qu'on attendait de lui dans cette situation.

Quel était son périmètre de responsabilité ? Ses objectifs ? Sa contribution personnelle ?

A - Actions

C'est le cœur de la méthode.

Le candidat explique concrètement ce qu'il a fait, comment il a pris ses décisions, quelles étapes il a suivies.

C'est ici qu'on évalue la méthode, la logique, la communication, la capacité à agir sous pression.

R — Résultat

C'est la conclusion.

On veut savoir ce que ses actions ont produit : des chiffres, des améliorations, un apprentissage, un changement durable.

Ce n'est pas forcément un succès, parfois, un échec bien analysé en dit encore plus long.

POURQUOI C'EST PARTICULIÈREMENT EFFICACE POUR LES SOFT SKILLS ?

Les soft skills sont souvent difficiles à évaluer. On les "ressent" plus qu'on ne les mesure.

La méthode STAR permet de traduire ces comportements en faits observables.

Plutôt que de demander "êtes-vous à l'aise en équipe ?", on explore une situation réelle :

"Parlez-moi d'un moment où vous avez dû collaborer avec quelqu'un de très différent de vous."

Et là, la différence est flagrante. Le candidat ne décrit plus une qualité qu'il pense avoir, il raconte comment il l'a mise en œuvre.

C'est concret, mesurable et surtout, comparable d'un entretien à l'autre.

CONSEILS D'UTILISATION PENDANT L'ENTRETIEN

- Préparez vos questions à l'avance.

Choisissez 4 à 5 compétences clés à évaluer (soft et techniques) et rédigez une ou deux questions STAR pour chacune.

- Guidez sans diriger.

Laissez le candidat raconter son histoire, mais relancez s'il reste flou.

Par exemple : "Qu'avez-vous fait, vous, concrètement ? Quel a été l'impact de votre action ?"

- Écoutez les faits, pas les promesses.

Les phrases vagues comme "j'ai beaucoup appris" ou "je suis quelqu'un d'adaptable" ne suffisent pas. Cherchez les preuves dans le récit.

- Prenez des notes sur les faits clés.

Notez les points concrets de chaque réponse (contexte, action, résultat). Vous verrez que les comparaisons entre candidats deviennent beaucoup plus simples.

- Évaluez la cohérence globale.

Ce qu'un candidat raconte doit tenir debout : les actions doivent correspondre à son niveau de poste, et les résultats doivent être logiques.

Questions pour évaluer les soft skills

Communication

La capacité à transmettre ses idées clairement, à écouter activement et à adapter son discours à son interlocuteur.

S : "Racontez-moi une situation où vous avez dû expliquer une idée complexe à quelqu'un qui ne maîtrisait pas le sujet."

T : "Quel était votre rôle dans cet échange et quel message deviez-vous faire passer ?"

A : "Comment avez-vous adapté votre discours pour être compris ?"

R : "Comment votre interlocuteur a-t-il réagi ? Qu'avez-vous retenu de cette expérience ?"

Esprit d'équipe

Travailler efficacement avec les autres, partager l'information et contribuer à la réussite collective.

S : "Parlez-moi d'un projet que vous avez mené en collaboration avec d'autres services ou métiers."

T : "Qu'attendait-on de vous dans cette équipe ?"

A : "Comment avez-vous participé à la cohésion et à la réussite du groupe ?"

R : "Quels résultats avez-vous obtenus collectivement, et quel a été votre rôle dans ce succès ?"

Résolution de problèmes

La capacité à identifier un problème, en comprendre les causes et trouver des solutions concrètes et efficaces.

S : "Donnez-moi un exemple de situation où un imprévu a mis en danger un projet."

T : "Quel rôle aviez-vous dans la résolution du problème ?"

A : "Quelles actions avez-vous mises en place pour le résoudre ?"

R : "Quel a été le résultat final et qu'avez-vous appris pour la suite ?"

Gestion du stress

Savoir garder son calme, ses priorités et sa qualité de travail dans les moments de pression.

S : "Racontez-moi une période où vous deviez gérer une forte charge de travail ou une urgence."

T : "Quels étaient vos objectifs à ce moment-là ?"

A : "Comment avez-vous organisé vos priorités pour tenir les délais ?"

R : "Comment avez-vous vécu cette période et qu'est-ce que cela vous a appris sur votre gestion du stress ?"

Créativité

Trouver des idées nouvelles ou des approches différentes pour améliorer un projet ou résoudre un problème.

S : "Parlez-moi d'une fois où vous avez proposé une idée innovante ou une nouvelle façon de faire."

T : "Quel était le besoin ou le problème à résoudre ?"

A : "Comment avez-vous mis votre idée en œuvre ?"

R : "Quel a été le résultat ou le retour sur cette initiative ?"

Empathie

Comprendre le point de vue des autres, écouter avec bienveillance et adapter sa communication à ses interlocuteurs.

S : “Racontez-moi une situation où un collègue ou un collaborateur traversait une période difficile.”

T : “Quel rôle avez-vous joué à ce moment-là ?”

A : “Comment avez-vous réagi et accompagné cette personne ?”

R : “Quel a été l’impact de votre attitude sur la relation ou sur le travail collectif ?”

Adaptabilité

S’ajuster rapidement à un changement, une nouvelle organisation ou des imprévus sans perdre en efficacité.

S : “Racontez-moi un moment où vous avez dû changer de priorités en dernière minute.”

T : “Quel était votre objectif initial et en quoi la situation a-t-elle évolué ?”

A : “Comment avez-vous réorganisé votre travail pour vous adapter ?”

R : “Quelles leçons avez-vous tirées de cette expérience ?”

Prise d’initiative

Agir sans attendre les consignes, anticiper les besoins et proposer des améliorations.

S : “Donnez-moi un exemple d’une situation où vous avez pris une initiative sans qu’on vous le demande.”

T : “Quel était le contexte et quel besoin aviez-vous identifié ?”

A : “Qu’avez-vous mis en place concrètement ?”

R : “Quels ont été les résultats ou les retombées de cette initiative ?”

Organisation et rigueur

Planifier, hiérarchiser les priorités et assurer le suivi pour atteindre les objectifs fixés.

S : “Parlez-moi d’un projet où la gestion du temps ou des priorités a été un vrai défi.”

T : “Quelles étaient vos responsabilités dans ce projet ?”

A : “Comment avez-vous organisé vos tâches et celles de votre équipe ?”

R : “Le projet a-t-il été livré dans les temps ? Quelles méthodes avez-vous conservées depuis ?”

Leadership

La capacité à motiver, fédérer et guider les autres vers un objectif commun.

S : “Décrivez une situation où vous avez dû mobiliser une équipe autour d’un objectif difficile.”

T : “Quel rôle jouiez-vous dans cette mission ?”

A : “Comment avez-vous réussi à impliquer les autres et à maintenir la motivation ?”

R : “Quels ont été les résultats, et qu’avez-vous appris sur votre posture de leader ?”

Négociation

Trouver un terrain d'entente satisfaisant pour toutes les parties, sans perdre de vue les objectifs de l'entreprise.

S : "Racontez-moi une négociation difficile que vous avez dû mener avec un client, un fournisseur ou un collègue."

T : "Quel était votre objectif et quelles contraintes deviez-vous gérer ?"

A : "Comment avez-vous préparé votre argumentaire et géré les échanges ?"

R : "Quel a été le résultat final et comment la relation a-t-elle évolué ensuite ?"

Gestion de conflits

Prévenir ou désamorcer les tensions pour restaurer un climat de confiance au sein d'une équipe.

S : "Parlez-moi d'un conflit ou d'un désaccord que vous avez eu à gérer au travail."

T : "Quel était votre rôle dans cette situation ?"

A : "Comment avez-vous abordé le problème et communiqué avec les personnes concernées ?"

R : "Quel a été le dénouement et qu'avez-vous appris sur la gestion des conflits ?"

Persévérance

Aller au bout d'un projet ou d'un objectif malgré les difficultés ou les échecs rencontrés.

S : "Décrivez une situation où les choses ne se passaient pas comme prévu, mais où vous avez décidé de continuer."

T : "Quel était l'objectif que vous deviez atteindre ?"

A : "Qu'avez-vous mis en place pour garder le cap et rester motivé ?"

R : "Quel a été le résultat et comment cette expérience a renforcé votre persévérance ?"

Pensée analytique

Capacité à observer, comprendre et structurer les informations pour prendre des décisions rationnelles.

S : "Donnez-moi un exemple où vous avez dû analyser une situation complexe avant de décider."

T : "Quel était l'enjeu et quel type de données ou d'informations deviez-vous traiter ?"

A : "Comment avez-vous structuré votre analyse et choisi votre solution ?"

R : "Quel a été l'impact de votre décision sur le projet ou l'équipe ?"

Curiosité et apprentissage continu

Chercher à apprendre, comprendre et s'améliorer en permanence.

S : "Racontez-moi une fois où vous avez dû apprendre quelque chose de nouveau rapidement."

T : "Quel était le contexte et pourquoi cet apprentissage était-il nécessaire ?"

A : "Comment avez-vous procédé pour acquérir la compétence ou l'information ?"

R : "Comment cela vous a-t-il aidé dans votre poste ou dans un projet concret ?"

Intelligence émotionnelle

Reconnaître, comprendre et gérer ses émotions et celles des autres pour maintenir des relations saines.

S : “Parlez-moi d'une situation où vous avez dû gérer vos émotions face à une tension professionnelle.”

T : “Qu'attendait-on de vous dans ce contexte ?”

A : “Comment avez-vous pris du recul pour réagir de manière constructive ?”

R : “Quel a été l'impact de votre attitude sur la suite de la situation ?”

Sens du service client

Anticiper les besoins des clients et construire une relation durable basée sur la confiance.

S : “Racontez une expérience où un client n'était pas satisfait au départ.”

T : “Quel était votre rôle dans la gestion de cette relation ?”

A : “Comment avez-vous réagi pour comprendre et répondre à son besoin ?”

R : “Comment la relation a-t-elle évolué après votre intervention ?”

Prise de décision

Savoir trancher rapidement et avec discernement, même dans un contexte incertain.

S : “Parlez-moi d'une situation où vous avez dû prendre une décision importante sans avoir toutes les informations.”

T : “Quels étaient les risques ou les enjeux de cette décision ?”

A : “Comment avez-vous évalué les options et pris votre décision ?”

R : “Quel a été le résultat et que referiez-vous différemment aujourd'hui ?”

Sens critique

Questionner, évaluer et remettre en perspective les idées ou processus pour les améliorer.

S : “Décrivez une situation où vous n'étiez pas d'accord avec une décision de votre hiérarchie.”

T : “Comment avez-vous exprimé votre point de vue ?”

A : “Qu'avez-vous proposé pour améliorer la situation ?”

R : “Quel a été le résultat et comment votre intervention a-t-elle été perçue ?”

Gestion du changement

S'adapter aux transformations de l'entreprise et accompagner les autres dans la transition.

S : “Racontez-moi une période de changement important dans votre entreprise (fusion, outil, process...).”

T : “Quel était votre rôle dans cette transition ?”

A : “Comment avez-vous aidé votre équipe à s'adapter ?”

R : “Quels résultats avez-vous observés après la mise en place du changement ?”

Questions pour évaluer les compétences techniques

Gestion de projet

Planifier, coordonner et piloter des actions pour atteindre les objectifs d'un projet dans les délais et le budget impartis.

S : "Parlez-moi d'un projet que vous avez géré du début à la fin."

T : "Quelles étaient vos responsabilités et vos objectifs principaux ?"

A : "Comment avez-vous organisé les priorités, les ressources et les délais ?"

R : "Le projet a-t-il été livré dans les temps ? Quels enseignements en avez-vous tirés ?"

Management d'équipe

Encadrer, motiver et développer une équipe pour atteindre des objectifs communs.

S : "Racontez-moi une période où votre équipe rencontrait des difficultés de motivation ou de performance."

T : "Quel était votre rôle et quelles attentes pesaient sur vous ?"

A : "Comment avez-vous abordé la situation et soutenu votre équipe ?"

R : "Quels changements concrets avez-vous observés après vos actions ?"

Vente et développement commercial

Identifier les besoins clients, construire une offre adaptée et conclure la vente tout en développant la relation.

S : "Donnez-moi un exemple d'opportunité commerciale que vous avez su transformer en client fidèle."

T : "Quels objectifs de vente deviez-vous atteindre ?"

A : "Comment avez-vous conduit la prospection, la négociation et la conclusion ?"

R : "Quels résultats avez-vous obtenus et comment la relation a-t-elle évolué ensuite ?"

Analyse financière et gestion budgétaire

Interpréter les données financières pour orienter les décisions stratégiques et assurer la rentabilité d'un projet ou d'une activité.

S : "Racontez une situation où vous avez dû analyser des données financières pour recommander une décision."

T : "Quel était votre périmètre d'analyse et les objectifs recherchés ?"

A : "Comment avez-vous mené l'étude et présenté vos conclusions ?"

R : "Quel impact concret votre recommandation a-t-elle eu sur la performance ou les coûts ?"

Comptabilité et contrôle de gestion

Garantir la fiabilité des comptes, suivre les dépenses et optimiser les processus financiers.

S : "Parlez-moi d'un moment où vous avez détecté une erreur ou une incohérence comptable importante."

T : "Quelle était votre responsabilité dans la résolution de ce problème ?"

A : "Comment avez-vous identifié la cause et mis en place une solution corrective ?"

R : "Quel a été le résultat sur la qualité ou la rapidité du reporting ?"

Recrutement et gestion des talents

Identifier, évaluer et intégrer les profils les plus adaptés aux besoins et à la culture de l'entreprise.

S : "Racontez-moi un recrutement particulièrement difficile que vous avez mené."

T : "Quelles étaient les attentes du client ou du manager sur ce poste ?"

A : "Comment avez-vous adapté votre sourcing ou votre approche pour trouver le bon profil ?"

R : "Le recrutement a-t-il été concluant ? Qu'avez-vous appris de cette expérience ?"

Marketing digital

Concevoir et piloter des campagnes digitales pour développer la visibilité, l'engagement et la conversion.

S : "Décrivez une campagne digitale ou un levier marketing que vous avez mis en place récemment."

T : "Quels étaient les objectifs et les indicateurs de performance suivis ?"

A : "Comment avez-vous défini la stratégie, les canaux et les messages ?"

R : "Quels résultats concrets avez-vous obtenus sur les KPIs (trafic, leads, conversion, ROI) ?"

Communication et relations publiques

Créer, diffuser et gérer les messages de l'entreprise pour construire une image cohérente et inspirante.

S : "Racontez une situation où vous avez dû gérer une communication sensible ou stratégique."

T : "Quel était votre rôle dans la conception du message et le choix du canal ?"

A : "Comment avez-vous adapté la communication aux différentes parties prenantes ?"

R : "Quel a été le retour (interne ou externe) et l'impact sur l'image de l'entreprise ?"

Gestion des données et outils numériques

Collecter, structurer et exploiter les données pour améliorer la performance et la prise de décision.

S : "Donnez un exemple d'analyse ou de tableau de bord que vous avez construit pour un projet."

T : "Quels étaient les besoins exprimés et les données disponibles ?"

A : "Comment avez-vous organisé la collecte, la mise en forme et la présentation des données ?"

R : "Comment ces informations ont-elles été utilisées par les équipes ensuite ?"

Gestion de la production ou de la supply chain

Optimiser les flux, les délais et les coûts pour garantir une chaîne logistique fluide et performante.

S : "Parlez-moi d'un moment où une rupture ou un retard a perturbé votre production."

T : "Quel était votre rôle et quelles contraintes deviez-vous gérer ?"

A : "Comment avez-vous réagi pour rétablir la situation et éviter que cela ne se reproduise ?"

R : "Quel a été l'impact sur la continuité de la production ou la satisfaction client ?"

Gestion de la relation client

Créer et entretenir des relations durables avec les clients en comprenant leurs besoins et en y répondant avec justesse.

S : “Racontez-moi une situation où un client était insatisfait.”

T : “Quel était votre rôle dans la gestion de cette relation ?”

A : “Comment avez-vous repris contact et résolu le problème ?”

R : “Quel a été le résultat et comment la relation a-t-elle évolué ensuite ?”

Conduite du changement

Accompagner les équipes dans une transformation organisationnelle, technique ou culturelle.

S : “Décrivez une période de changement important dans votre entreprise.”

T : “Quel était votre rôle dans cette transition ?”

A : “Comment avez-vous soutenu les équipes pour qu’elles adhèrent au changement ?”

R : “Quels résultats ou évolutions avez-vous constatés après sa mise en place ?”

Audit et conformité

Vérifier la conformité des processus internes avec les normes légales, financières ou qualité.

S : “Parlez-moi d’un audit ou d’un contrôle que vous avez conduit ou préparé.”

T : “Quelles étaient vos missions et les points de vigilance identifiés ?”

A : “Comment avez-vous organisé la collecte et la vérification des informations ?”

R : “Quels enseignements ou actions correctives ont découlé de cet audit ?”

Gestion de la qualité

Garantir la conformité des produits, processus et services aux standards de qualité définis.

S : “Racontez une situation où vous avez détecté un défaut ou un risque qualité.”

T : “Quel était votre rôle dans la résolution du problème ?”

A : “Comment avez-vous identifié la cause et corrigé le processus ?”

R : “Quel impact votre action a-t-elle eu sur la satisfaction client ou la performance interne ?”

Gestion de la relation fournisseurs

Sélectionner, évaluer et entretenir des relations efficaces et équilibrées avec les partenaires externes.

S : “Donnez un exemple d’un fournisseur qui ne respectait plus ses engagements.”

T : “Quelles étaient vos responsabilités dans cette relation ?”

A : “Comment avez-vous géré la négociation ou la recherche d’une alternative ?”

R : “Quel a été le dénouement et comment la situation a-t-elle évolué ?”

Formation et développement des compétences

Concevoir, animer et suivre des actions de formation adaptées aux besoins des collaborateurs.

S : "Parlez-moi d'un programme de formation que vous avez conçu ou déployé."

T : "Quels étaient les objectifs et les profils des participants ?"

A : "Comment avez-vous structuré le contenu et assuré le suivi ?"

R : "Quels résultats avez-vous observés sur les compétences ou la performance des équipes ?"

Service client

Assurer une expérience client fluide et positive, en répondant rapidement et efficacement à leurs besoins.

S : "Racontez-moi une situation où un client mécontent vous a contacté."

T : "Quel était votre rôle et quel objectif deviez-vous atteindre ?"

A : "Comment avez-vous géré la communication et trouvé une solution ?"

R : "Quel a été le résultat concret sur la satisfaction ou la fidélisation du client ?"

Stratégie produit

Définir, positionner et faire évoluer un produit ou service pour répondre aux attentes du marché.

S : "Décrivez un projet de lancement ou d'évolution produit auquel vous avez participé."

T : "Quels objectifs stratégiques poursuiviez-vous ?"

A : "Comment avez-vous validé les besoins du marché et priorisé les fonctionnalités ?"

R : "Quels résultats le produit a-t-il obtenus après son lancement ?"

UX / UI Design

Concevoir des interfaces intuitives et une expérience utilisateur fluide, centrée sur les besoins réels.

S : "Parlez-moi d'un projet où vous avez repensé l'expérience utilisateur d'un produit digital."

T : "Quelles étaient les problématiques identifiées ?"

A : "Comment avez-vous recueilli les retours utilisateurs et intégré leurs besoins dans le design ?"

R : "Quels effets concrets avez-vous observés (engagement, conversion, satisfaction) ?"

Conformité juridique et réglementaire

Garantir que les pratiques de l'entreprise respectent les obligations légales, contractuelles et éthiques.

S : "Racontez une situation où une évolution réglementaire a eu un impact sur votre activité."

T : "Quel était votre rôle dans la mise en conformité ?"

A : "Comment avez-vous organisé la veille, la communication et la mise à jour des process ?"

R : "Quel a été le résultat sur la conformité et la gestion du risque ?"