



Adventist Risk
Management, Inc.



Ce que vous devrez faire et ne pas faire LORSQUE VOUS VÉRIFIEZ DES RÉFÉRENCES

Lors de l'embauche d'un employé ou du recrutement d'un nouveau bénévole, la vérification des références est l'un des moyens les plus efficaces de protéger nos collaborateurs et nos organisations. Comme pour la plupart des activités, il ne suffit pas de suivre la procédure, mais plutôt d'être efficace, en posant les bonnes questions, en étant attentif aux changements de ton et aux hésitations.

Voici quelques conseils qui pourront vous aider à perfectionner vos bonnes pratiques de vérification de références, ainsi que quelques exemples de questions que vous pourrez poser lors de votre appel pour contrôler les références :

À FAIRE

- **Faites une liste de questions à poser.** Peut-être êtes-vous sûr de vos capacités à entamer la conversation, mais une liste de questions vous aidera à rester concis et à ne pas vous éloigner du sujet. Vous poserez des questions plus efficaces si vous avez un plan.
- **Présentez-vous de manière courtoise, présentez votre organisation et précisez l'objet de votre appel.** Établissez ensuite la durée de votre appel. Vous pouvez tout simplement dire : « Avez-vous quelques minutes pour parler rapidement du parcours professionnel du candidat ? » Ceci vous permettra de rester sur la bonne voie, et laissera la personne de référence envisager ses réponses en conséquence.
- **Posez des questions ouvertes lorsque vous contrôlez des références.** Cette stratégie facilitera la conversation et vous permettra d'obtenir des informations précises et détaillées sur le parcours et l'expérience professionnels du candidat bénévole. Par exemple, au lieu de dire : « selon son CV, vous connaissiez le candidat depuis 10 ans. Est-ce vrai ? », demandez plutôt : « depuis combien de temps connaissez-vous le candidat ? »
- **Posez des questions spécifiques au travail que le candidat réalisera.** S'il va travailler avec les enfants, posez la question suivante à la personne : « dans le cadre de son travail, le candidat est-il à l'aise avec les enfants ? Pourriez-vous me donner quelques exemples ? »
- **Demandez à la personne référencée s'il n'y a aucune raison d'être circonspect à l'idée que le candidat puisse travailler avec des enfants.** Il n'est pas nécessaire que votre interlocuteur fournisse des preuves de son ressenti ou de sa réponse. Soyez attentif à tout changement de ton ou à toute hésitation.
- **Remerciez votre interlocuteur du temps qu'il vous aura**



accordé et invitez-le à vous recontacter au cas où il aurait oublié de mentionner quelque chose lors de cette conversation. Il est difficile de résumer toute l'histoire d'une relation dans une conversation de quelques minutes; invitez-le donc à vous envoyer un email ou à vous appeler s'il se souvient de quelque chose d'important.

À NE PAS FAIRE

- **Ne soyez pas pris au dépourvu.** Indépendamment du fait que vous soyez sûr de vos capacités à parler à des inconnus, préparez des questions avant d'appeler pour vérifier des références.
- **Évitez à tout prix de poser des questions hors sujet ou des questions fermées.** Ces types de questions ne vous permettront pas d'obtenir les informations dont vous avez besoin. Concentrez-vous sur les détails que vous souhaitez obtenir et évitez les questions telles que : « était-il un bon employé ? » Au contraire, demandez : « quels étaient les atouts du candidat lorsqu'il travaillait chez vous ? » Si le candidat bénévole va travailler dans une soupe populaire, sa vitesse de frappe ou sa participation en classe d'histoire n'aura aucun intérêt pour les tâches qu'il réalisera. Concentrez-vous sur les détails les plus importants.
- **Si la conversation commence à s'éloigner du sujet, ramenez-la vers le thème principal.** Certaines personnes aiment parler, converser. Ayez un plan au cas où votre interlocuteur commencerait à accumuler les détails concernant une petite période passée du candidat, et qui n'a pas de rapport avec votre contrôle de référence.
- **Ne vérifiez pas uniquement le strict minimum.** Poussez au-delà des dates et des points importants de la section de références du candidat. Les bases sont importantes, mais c'est le moment de découvrir également des éléments plus précieux du caractère général du candidat.

SOURCE : inspiré de l'article de « *Verified Volunteers* » (Bénévoles vérifiés)

Exemples de questions à poser :

- Quelles étaient les responsabilités de cette personne ?
- Le bénévole sera-t-il en mesure de faire le travail que je lui demande ?
- Comment réagira-t-il face à toute responsabilité de gestion de trésorerie, d'interaction avec les enfants, de maintien de confidentialité des informations ou de conduite d'une voiture ? REMARQUE : cette question devra être adaptée pour résoudre les tâches délicates qu'on pourra assigner au bénévole dans votre organisation.
- Comment avez-vous connu cette personne et depuis combien de temps la connaissez-vous ? REMARQUE : un renvoi à une intervention courte datant de plusieurs années pourrait être un signal que le candidat n'en dispose pas d'autres, plus récentes.
- Comment votre relation professionnelle s'est-elle terminée ? REMARQUE : s'il semble y avoir un manquement du candidat à ses dernières obligations, demandez des détails.
- Y a-t-il eu des conflits entre vous, et comment les avez-vous résolus ?
- Savez-vous si cette personne a eu des difficultés financières, ou des antécédents d'abus de drogues ou d'alcool ?
- Vous êtes-vous trouvé en voiture en tant que passager de cette personne ? REMARQUE : demandez-lui plus qu'un « conduit bien » ou « conduit mal » : demandez-lui plutôt de décrire les capacités de conduite du candidat, et si la personne référencée se sentait en sécurité en tant que passager.
- Avez-vous un doute quelconque à l'idée de confier la surveillance d'enfants à ce candidat ? REMARQUE : soyez attentif à toute hésitation ou à tout changement de ton dans la voix.
- Pouvez-vous décrire des situations dans lesquelles cette personne s'est avérée digne de confiance et fiable... ou pas ?
- Y a-t-il autre chose que je devrais savoir ? REMARQUE : Encore une fois, soyez attentif à toute hésitation ou à tout changement de ton dans la voix de votre interlocuteur.

SOURCE: inspiré de l'article d'Illona Bray, J.D. sur NOLO.com

.....
DÉCLAREZ IMMÉDIATEMENT VOTRE SINISTRE
1.888.951.4276 • CLAIMS@ADVENTISTRISK.ORG

.....
TENEZ-VOUS INFORMÉ
ADVENTISTRISK.ORG/SOLUTIONS



Adventist Risk Management®, Inc. © 2019

.....
CE MATÉRIEL CONTIENT DES INFORMATIONS FACTUELLES GÉNÉRALES ET NE DOIT EN AUCUN CAS ÊTRE PRIS POUR UN CONSEIL JURIDIQUE SPÉCIFIQUE CONCERNANT UNE QUESTION OU UN SUJET PARTICULIER. SI VOUS SOUHAITEZ CONNAÎTRE LA FAÇON DONT UNE JURIDICTION LOCALE TRAITE LES CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES AUXQUELLES VOUS POUVEZ ÊTRE CONFRONTÉ, VEUILLEZ CONSULTER VOTRE AVOCAT OU VOTRE GESTIONNAIRE DE RISQUE LOCAL.
.....