

# DID YOU KNOW?


AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS



## CHECKING PERSONAL REFERENCES

December 1997

Vol. 4 No. 12

 **DID YOU KNOW** that personal reference checks are a valuable part of any overall screening process? To be accepted as a St. John Ambulance Brigade volunteer, the applicant must complete and sign an application form which includes a request for three personal references.

### **Asking for Personal References:**

- Always ensure the applicant signs a consent allowing you to seek references – this can be easily incorporated into the application form.
- References may be employers, colleagues, friends, or family members.
- Ask the applicant to bring their completed application form with them to the interview. Check that the personal references section has been completed.
- Provide the applicant with sufficient reference forms to give to each reference. The form should be accompanied by a letter that says a bit about St. John Ambulance, and the work the applicant may be doing, and request that the completed reference form be returned directly to the recruiting officer (provide an address and fax number).
- After receiving the completed form from the reference, follow up with a short telephone interview. Ask the reference to expand on pertinent details or unclear responses.
- Keep a written record of telephone interviews, but record only objective and factual statements.

### **Questions to Ask:**

- Everything you ask should be based on the specific volunteer position in question.
- Ask open-ended questions requiring more than just “yes” or “no” answers.
- Use the personal reference check to verify factual data given by the applicant, including dates, description of their work, awards, etc.
- Listen for traits and behaviours that match what you want in your volunteer members.
- Some sample questions:
  - How long have you known the applicant, and in what capacity?
  - Describe your experience with the applicant.
  - How would you describe the personality and temperament of this person?
  - Can you relate what you remember most about this person? Is it good or bad?
  - If a former employer, would you use this person’s services again?
  - What would you identify as the applicant’s strengths? Their weaknesses?
  - Would you recommend this person to our organization?
  - Would you be willing to have this person work on a one-to-one basis with your child or elderly parent?

### **Three rules of thumb:**

1. **Consistency** – ask the same questions of every reference.
2. **Confidentiality** – keep the information you learn about the applicant to yourself. Always reassure the reference that the information you are receiving is confidential.
3. **Objectivity** – record only objective statements, such as “he recounted a number of conflicts that arose”, instead of “he really doesn’t like the applicant”.

**See StJCI 2-9-2 Appendices 5 and 6 for more information.**

# LE SAVIEZ-VOUS?


FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION  
DES MEMBRES DE L'AMBULANCE SAINT-JEAN



## VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES PERSONNELLES

Décembre 1997

Vol. 4, n° 12

 **SAVIEZ-VOUS** que la vérification des références est une étape essentielle du processus de filtrage? Les candidats au titre de membre bénévole de la Brigade de l'Ambulance Saint-Jean doivent remplir et signer un formulaire de candidature avant d'être acceptés dans l'organisation. Les candidats sont également tenus de fournir trois références.

### ***Demande de références personnelles :***

- Toujours demander au candidat de signer un formulaire vous autorisant à vérifier les références fournies - joindre ce document au formulaire de candidature.
- Les références peuvent être fournies par des employeurs, des collègues, des amis ou des membres de la famille.
- Dire au candidat de se présenter à l'entrevue avec un formulaire de candidature dûment rempli. S'assurer qu'il a rempli la section dans laquelle on demande de fournir des références personnelles.
- Donner une quantité suffisante de formulaires de référence au candidat pour qu'il puisse en remettre un exemplaire à chaque personne qui fournira une référence à son sujet. Une lettre présentant l'Ambulance Saint-Jean et la nature du travail que le candidat pourrait accomplir doit accompagner le formulaire de référence. La lettre devrait aussi indiquer que le formulaire de référence dûment rempli doit être envoyé à l'officier responsable du recrutement (donner l'adresse et le numéro de télécopieur).
- Après avoir reçu le formulaire de référence, assurer un suivi en ayant une courte entrevue téléphonique avec chacune des personnes qui ont fourni une référence. Leur demander de donner des renseignements pertinents complémentaires ou d'éclaircir certains points.
- Faire un compte rendu écrit de l'entrevue téléphonique. Prendre en note seulement les énoncés objectifs et factuels.

### ***Questions à poser :***

- Toutes les questions doivent porter sur le poste qu'occuperait le bénévole.
- Poser des questions ouvertes, c'est-à-dire des questions qui demandent comme réponse beaucoup plus qu'un «oui» ou un «non».
- Vérifier les données factuelles fournies par le candidat, y compris les dates, les descriptions de tâches, les récompenses reçues, etc.
- Être attentif aux réponses. Révèlent-elles des traits qui correspondent à ceux que vous recherchez chez le candidat?
- Voici quelques exemples de questions pour la vérification des références :
  - Depuis combien de temps connaissez-vous le candidat? À quel titre connaissez-vous cette personne?
  - Décrivez votre expérience avec le candidat.
  - Comment décrieriez-vous la personnalité et le tempérament de cette personne?
  - Pouvez-vous me dire ce dont vous vous souvenez le mieux à propos de cette personne, en bien et en mal?
  - Feriez-vous encore appel aux services de cette personne? (question posée à un ancien employeur)
  - Quelles sont d'après vous les forces et les faiblesses de cette personne?
  - Recommanderiez-vous cette personne à notre organisation?
  - Accepteriez-vous que cette personne entretienne une relation avec un de vos enfants ou de vos parents?

### ***Trois règles générales pour la vérification des références :***

1. *Constance* - Poser les mêmes questions à toutes les personnes qui ont fourni des références.
2. *Confidentialité* - Ne pas divulguer les renseignements que l'on a obtenus au sujet du candidat. Toujours rassurer la personne qui a fourni une référence en lui indiquant que les renseignements qu'elle vous donnera resteront confidentiels.
3. *Objectivité* - Le compte rendu doit être aussi objectif que possible. Ne notez pas «cette personne n'aime vraiment pas le candidat»; notez plutôt «cette personne a fait état d'un certain nombre de conflits».

**Pour de plus amples renseignements, voir les annexes 5 et 6 des ISJc 2-9-2.**