

# GUIDE DE LA VÉRIFICATION EFFICACE DES RÉFÉRENCES

La vérification des références est un outil utile qui permet de recueillir de l'information sur les candidats et une étape essentielle du processus de sélection. La vérification des références permet aux responsables de l'embauche de :

- Confirmer l'information et les détails fournis dans la demande d'emploi;
- Vérifier si le candidat a déjà eu des problèmes disciplinaires;
- Recueillir de nouvelles informations sur le candidat;
- Poser des questions qui pourraient donner un aperçu du rendement du candidat.

La vérification des références peut être difficile et ce, pour deux raisons : Premièrement, plusieurs entreprises ont des politiques qui interdisent aux directeurs de fournir des références. Le cas échéant, l'information que peut fournir l'ancien employeur se limite au nom, au titre et aux dates d'emploi. Deuxièmement, les références ont tendance à mettre l'accent sur les bons points du candidat et de ne pas s'attarder sur ses mauvais points, ce qui produit une référence trop positive ou gonflée. Cependant, ces difficultés ne minimisent pas la nécessité de vérifier les références.

**Vérification des références comprend trois étapes :**

1. Avant la vérification des références
2. La vérification des références
3. Après la vérification des références

Ce guide vous fournit des trucs pour effectuer une vérification des références efficace à chacune de ces étapes et tenter de régler les problèmes indiqués ci-dessus.

## **1<sup>re</sup> étape : Avant la vérification des références**

**Ne vérifiez que les références des candidats auxquels vous vous intéressez sérieusement après l'entrevue.** La vérification des références est importante, mais elle prend du temps. Réduisez le temps consacré à la sélection en ne vérifiant que les références des candidats sérieux.

**Informez le candidat que vous vérifierez ses références.** Cette information est habituellement transmise pendant l'entrevue, lorsque le candidat fournit une liste de références. Ne vous limitez pas aux références fournies. Communiquez avec la plupart des employeurs précédents, surtout les employeurs chez qui le candidat a occupé un poste semblable au poste à pourvoir. Si le candidat refuse que vous communiquiez avec certains employeurs, examinez la question de plus près avec lui.

**Passez en revue le curriculum vitae du candidat.** Assurez-vous de bien comprendre le poste qu'occupait le candidat chez chacun de ses employeurs précédents. Cette démarche vous permettra de confirmer que l'information fournie par le candidat est authentique. Vérifiez également les dates d'emploi, les responsabilités et les réalisations afin de déterminer si vous avez des questions à cet égard.



# GUIDE DE LA VÉRIFICATION EFFICACE DES RÉFÉRENCES

**Préparez vos questions avant de communiquer avec les personnes citées en référence.**

- **Ayez vos questions sur de l'information vérifiable propre au travail.** Assurez-vous que vos questions sont pertinentes, tout comme lors des entrevues, et qu'elles n'enfreignent pas les politiques de l'entreprise ni les lois provinciales, territoriales et fédérales. De plus, poser des questions relatives au travail améliore vos chances de recueillir des données utiles.
- **Posez des questions ouvertes.** Évitez les questions auxquelles la réponse est oui ou non. Posez des questions qui obligeront le répondant à élaborer.
- **Posez des questions fondées sur les questions d'entrevues axées sur le comportement.** Adaptez les questions posées au candidat afin de recueillir de l'information plus pointue sur les compétences du candidat.
- **Posez des questions relatives aux « drapeaux rouges » apparus lors de l'entrevue avec le candidat.** Si l'entrevue avec le candidat a soulevé des questions ou révélé des contradictions, assurez-vous de poser les questions qui porteront sur le sujet à vérifier.

**Vérifiez les références au téléphone.** Les réponses écrites aux vérifications des références révèlent rarement des points négatifs. Les gens hésitent à mettre par écrit de l'information qu'ils peuvent fournir au téléphone. La vérification téléphonique vous permet d'obtenir des précisions et d'orienter le répondant dans différentes voies selon la façon dont cette personne réagit aux questions que vous lui posez. Ne laissez pas les lettres de référence remplacer la vérification téléphonique.

**Communiquez avec l'ancien supérieur et le supérieur actuel, car ce sont vos meilleures sources d'information.** Si le candidat refuse que vous communiquiez avec un ancien employeur, demandez-lui des explications à cet effet. Si le candidat refuse que vous communiquiez avec son supérieur actuel, informez-le que l'absence d'une référence de la part du supérieur immédiat peut lui coûter l'emploi.

**Utilisez les mêmes questions générales si vous vérifiez les références de plus d'un candidat.**

Les candidats doivent être traités sur le même pied d'égalité, tout comme aux autres étapes du processus de recrutement et de sélection.

## 2<sup>e</sup> étape : La vérification des références

**Présentez-vous.** Identifiez-vous, expliquez votre poste au sein de l'entreprise et expliquez au répondant la raison de votre appel. Soyez aimable, mais professionnel. Résistez à ses tentatives de référer votre appel au service des ressources humaines à moins que le répondant vous informe que la politique de l'entreprise lui interdit formellement de donner des références.

**Créez un rapport avec le répondant.** Les affinités entre le répondant et le responsable de la vérification des références, que ce soit au niveau de l'entreprise, du poste ou autre point d'intérêt mutuel, favorisent les échanges d'information.

**Si le répondant a le temps de vous parler, précisez le nombre de questions que vous lui poserez.** Assurez-vous que le répondant dispose du temps nécessaire pour vous fournir l'information dont



# GUIDE DE LA VÉRIFICATION EFFICACE DES RÉFÉRENCES

vous avez besoin. Acceptez les contraintes du répondant, même si elles vous obligent à reporter la conversation à un autre jour.

**Laissez le répondant parler en toute liberté pendant le temps qu'il lui faudra.** Assurez-vous de prévoir suffisamment de temps pour la vérification des références.

**Ayez de l'empathie.** Par exemple, au lieu de demander « quelle a été l'assiduité de l'employé? », dites plutôt : « Nous arrivons tous en retard de temps à autre. Le candidat arrivait-il souvent en retard? »

**Assurez un suivi et sondez le terrain lorsque vous sentez que le répondant hésite à discuter de certains points.** Vous aurez parfois l'impression que le répondant est avare de détails. Si vous avez toujours l'impression qu'il vous manque des renseignements essentiels après avoir poussé plus loin, soyez direct et dites : « J'ai l'impression que vous hésitez à me fournir certains détails. Y a-t-il quelque chose que je devrais savoir au sujet de cette personne? »

**Soyez à l'affût des signes non verbaux lorsque vous posez des questions.** Quel est le ton de voix du répondant? Y a-t-il des hésitations, des pauses et même des soupirs? Ces réactions vous indiquent que de plus amples questions sur le sujet pourraient vous révéler de l'information que vous n'auriez peut-être pas obtenue autrement.

**Prenez des notes.** Conservez des notes lisibles et complètes des commentaires du répondant car elles pourraient s'avérer critiques pour évaluer l'information et le candidat.

**N'évaluez pas le candidat pendant que vous recueillez de l'information.** La vérification des références vise d'abord et avant tout à recueillir de l'information. Évaluer le candidat pendant la collecte d'information pourrait vous détourner d'autres renseignements valables. Attendez d'avoir recueilli toute l'information avant d'évaluer le candidat.

## 3<sup>e</sup> étape : Après la vérification des références

**N'acceptez pas toute l'information comme telle. Placez-la en contexte.**

**Ne fondez pas votre décision d'embaucher uniquement sur l'information fournie par le répondant.** Examinez l'information recueillie auprès de différentes sources et de différentes méthodes telles que le curriculum vitae ou la demande d'emploi, l'entrevue et la vérification des références.

**Si vous avez des doutes quant aux qualités du candidat,** communiquez avec d'autres personnes citées en référence.

**Évaluez la quantité d'information recueillie,** surtout si vous avez l'impression que les réponses du répondant n'étaient pas franches. Vous voulez des faits. N'acceptez pas d'opinions ni de réponses qualitatives au lieu de preuves.



# GUIDE DE LA VÉRIFICATION EFFICACE DES RÉFÉRENCES

**Recherchez des signes de preuves ou de preuves contradictoires.** Si les renseignements reçus contredisent l'information que vous avez en main, continuez à poser des questions jusqu'à ce que vous ayez réglé la contradiction.

**Assurez-vous que l'information reçue est pondérée de la même façon pour tous les candidats dont vous vérifiez les références.** Un facteur qui disqualifie un candidat devrait également disqualifier les autres.

**Conservez de la documentation.** Documentez l'information reçue des répondants et mettez une note à côté des personnes citées en référence qui ne vous ont fourni aucune information. Cette documentation fera partie du dossier de recrutement officiel.

