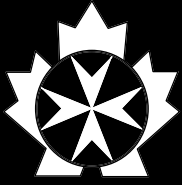


# EXIT INTERVIEWS

May 2000

Vol. 7 No. 5



# DID YOU KNOW?

AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS

**DID YOU KNOW** that most volunteer recruitment focuses on finding new members? Successful volunteer programs also focus on keeping the volunteers they have recruited, by providing benefits that will motivate them most. And when volunteers leave, successful volunteer programs have a process to find out why. It is called an exit interview.

The purpose of the exit interview is to determine why the volunteer is leaving, and how other volunteers might be prevented from leaving. Finding out why a former member left relates directly to our success: volunteers who stay bring in more members through word of mouth, provide more volunteer hours, and do not cost the organization as much as retraining and orienting new members to replace them. The process of having exit interviews gives members who are leaving the opportunity to give their perspective about their separation.

**Exit interviews are used for:**

1. taking care of practical details like getting keys, uniform, equipment;
2. insight and perspective – when leaving, most people will say what they think about the organization. The exit interview should promote candid comments and discussion.

**For the exit interview process to be successful:**

- every member who resigns from the program should be given the opportunity to take part in a voluntary exit interview
- a standard list of interview questions should be used
- exit interview documentation should be treated confidentially
- material gathered from exit interviews should be compiled and analyzed to identify trends and opportunities for improvement

**Suggested Exit Interview Questions:**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Why did you decide to leave SJA?   | 9. Do you feel that you received appropriate recognition for your work?       |
| 2. How would you describe your relationship with your immediate supervisor? | 10. What part of the job did you like? What parts of the job did you dislike? |
| 3. Were your responsibilities clear to you?                                 | 11. How would you describe your relationship with the other volunteers?       |
| 4. Did you receive adequate training to do your job?                        | 12. What is your overall reaction to volunteering for SJA?                    |
| 5. Do you have suggestions for improvement in the area of training?         | 13. Would you consider rejoining if circumstances changed?                    |
| 6. Do you feel you received the necessary tools and support to do your job? | 14. What could SJA have done to keep you as a volunteer?                      |
| 7. Was your assigned workload manageable?                                   | 15. Would you recommend SJA as a good place to volunteer?                     |
| 8. Did you receive an annual performance appraisal? If so, do you           |   |

Also ask current members why they choose to remain in their SJA volunteer position. This more positive approach will give significantly different answers than in an exit interview. Focus on the reasons why someone stays, and then reinforce these reasons – with positive results.

See also **DID YOU KNOW?** sheets on *Interviews* (June 1997) and *Screening* (July and August 1996), and Appendix 9 to StJCI 2-9-2, Annex A.

# ENTREVUE DE FIN D'EMPLOI

Mai 2000

Vol. 7, n° 5



## LE SAVIEZ-VOUS?

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

**SAVIEZ-VOUS** que la plupart des programmes de recrutement de bénévoles mettent l'accent sur la recherche de nouveaux membres? Les programmes de recrutement à succès mettent également l'accent sur les mesures permettant de garder les bénévoles déjà en place en leur offrant des avantages sociaux motivants. Lorsque des bénévoles quittent, les programmes de recrutement à succès ont un procédé qui les aide à trouver la raison du départ. Ce procédé s'appelle une entrevue de fin d'emploi.

Le but de l'entrevue de fin d'emploi est de déterminer pourquoi un bénévole quitte et comment nous pouvons prévenir le départ d'autres bénévoles. Trouver la raison du départ d'un ancien membre est directement lié à notre succès : les bénévoles qui restent font entrer plus de membres par bouche à oreille, assurent plus d'heures de permanence et réduisent les coûts de formation et d'orientation de l'organisation pour les nouveaux membres. L'entrevue de fin d'emploi donne également l'occasion aux membres qui quittent de donner leur point de vue sur les causes de leur départ.

### **Le but des entrevues de fin d'emploi est :**

1. de voir aux détails pratiques tels que reprendre possession des clés, de l'uniforme et du matériel;
2. l'introspection et la perspective – à leur départ, la plupart des gens diront ce qu'ils pensent de l'organisation. L'entrevue de fin d'emploi doit encourager le franc-parler et la discussion.

### **Pour que l'entrevue de fin d'emploi soit couronnée de succès, on doit :**

- donner au membre qui quitte le programme l'occasion de participer à une entrevue de fin d'emploi;
- se servir d'une liste de questions d'entrevue normalisée;
- traiter la documentation de l'entrevue de fin d'emploi de façon confidentielle;
- rassembler et analyser les documents provenant des entrevues de fin d'emploi afin d'identifier les tendances et les possibilités d'amélioration.

### **Questions d'entrevue de fin d'emploi proposées :**

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pourquoi quittez-vous l'Ambulance Saint-Jean?</li><li>2. Comment décririez-vous vos rapports avec votre surveillant immédiat?</li><li>3. Comprenez-vous vos responsabilités?</li><li>4. Avez-vous reçu une formation adéquate pour accomplir votre travail?</li><li>5. Avez-vous des suggestions pour améliorer la formation?</li><li>6. Pensez-vous avoir reçu les outils et le soutien dont vous aviez besoin pour accomplir votre travail?</li><li>7. Pouviez-vous gérer votre charge de travail?</li><li>8. Avez-vous reçu votre évaluation de rendement annuelle? Si oui, pensez-vous qu'elle reflétait avec</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>justesse votre rendement?</li><li>9. Pensez-vous avoir reçu la reconnaissance appropriée pour votre travail?</li><li>10. Qu'est-ce que vous avez aimé de votre travail? Qu'est-ce qui vous a déplu?</li><li>11. Comment décririez-vous vos rapports avec les autres bénévoles?</li><li>12. Quelle est votre impression générale à titre de bénévole de l'Ambulance Saint-Jean?</li><li>13. Si les circonstances étaient différentes, songeriez-vous à adhérer à nouveau à l'Ambulance Saint-Jean?</li><li>14. Qu'est-ce que l'Ambulance Saint-Jean aurait pu faire de plus pour vous garder comme bénévole?</li><li>15. Recommanderiez-vous à quelqu'un de faire du bénévolat au sein de la Brigade de l'Ambulance Saint-Jean?</li></ol> |
|--|--|

Demandez également aux membres actuels pourquoi ils décident de demeurer bénévoles de l'Ambulance Saint-Jean. Cette approche plus positive mènera à des réponses significativement différentes comparativement à une entrevue de fin d'emploi. Mettez l'accent sur les raisons pour lesquelles une personne reste, et renforcez par la suite ces raisons avec des résultats positifs.

**Reportez-vous aux feuilles de renseignements *Entrevues* (juin 1997) et *Présélection des bénévoles* (juillet et août 1996) de *LE SAVIEZ-VOUS?* et à l'appendice 9 de l'annexe A des ISTJC 2-9-2.**