



SOINS  
PERSONNELS  
QUÉBEC

COMITÉ SECTORIEL  
DE LA MAIN-D'ŒUVRE  
DES SERVICES  
DE SOINS PERSONNELS

## FICHE 3.2 > RÉTENTION

# ENTREVUE DE DÉPART

ENTREVUE DE DÉPART | FICHE - ENTREVUE DE DÉPART

## ENTREVUE DE DÉPART

### Mise en contexte

Une entrevue de départ est une entrevue donnée à un employé qui quitte l'entreprise.

### Objectifs

Le départ d'un employé, que ce soit volontaire ou non, est le moment opportun pour vous permettre d'obtenir une rétroaction constructive sur l'expérience qu'il a eue avec votre entreprise.

L'entrevue de départ est la meilleure façon d'aller chercher ces informations. Lorsqu'elles sont effectuées de la bonne manière, ces entrevues s'avèrent positives tant pour l'employeur que l'employé.

L'objectif de l'entrevue diffère selon que le départ est volontaire (démission, retraite) ou involontaire (licenciement, congédiement). L'entrevue de fin d'emploi se prête plus aux employés qui quittent volontairement l'entreprise. Notons que l'employé qui quitte involontairement son emploi à la suite d'un licenciement ou d'un congédiement risque de ne pas être objectif en raison des émotions que suscite la perte de son emploi.

### Avantages

Une entrevue de départ permet de :

- > Connaître les causes de départ de l'employé ;
- > Connaître les éléments positifs de votre entreprise ;
- > Connaître les pistes d'amélioration que vous pouvez mettre en œuvre ;
- > Remercier l'employé pour sa contribution et conserver des liens professionnels de qualité.

### Conditions gagnantes

- > L'entrevue devrait toujours être volontaire. Le lien d'emploi et de subordination étant rompu, l'employeur ne peut contraindre l'employé à participer à cette entrevue ;
- > Étant donné que le superviseur peut être la cause du départ de l'employé, idéalement une personne neutre de l'administration devrait conduire l'entretien si possible. Un professionnel consultant externe est tout indiqué ;
- > Lors de l'entretien, le conseiller doit mettre le répondant en confiance en précisant l'objectif de l'entretien et en établissant un climat propice à un réel dialogue ;
- > Les sujets traités lors de l'entrevue doivent porter uniquement sur les pistes d'amélioration de l'organisation et, en aucun cas, sur la performance de l'employé ;
- > Les informations transmises par l'employé ne devraient pas lui causer préjudice ou nuire à ses références d'emploi ;
- > L'entrevue devrait se dérouler en privé et les informations récoltées doivent demeurer confidentielles ;
- > Il est toujours préférable de poser des questions ouvertes afin de connaître les réelles raisons de départ.



**S'en tenir à l'objectif de la rencontre : recueillir de l'information sur les pistes d'amélioration de votre organisation.**



**Soyez courtois. Vous ne savez pas ce que l'avenir vous réserve. Vous aurez peut-être à croiser à nouveau la personne dans un futur professionnel.**



## FICHE 3.2 > RÉTENTION

# ENTREVUE DE DÉPART

### INTRODUCTION

Établir le contact en utilisant les politesses d'usage, mettre l'employé en confiance et préciser les objectifs et enjeux de la rencontre.

### MOTIFS JUSTIFIANT LE DÉPART

Quelles sont les principales raisons de votre départ ?

---

---

---

Quels incidents ou problèmes particuliers vous ont incité à chercher un emploi ailleurs ?

---

---

---

Qu'est-ce que l'entreprise aurait pu faire pour éviter votre départ ?

---

---

---

### LE NOUVEL EMPLOI

Pour quel type d'emploi quittez-vous ?

---

---

---

Travaillerez-vous pour un commerce concurrent ?

---

---

---

Qu'y a-t-il de différent dans ce nouvel emploi par rapport au poste actuel ?

---

---

---

Quels sont les avantages que ce nouvel emploi vous offre ?

---

---

---

### SATISFACTION AU TRAVAIL

Quel était l'aspect le plus satisfaisant de votre travail et quel était l'aspect le moins intéressant de votre travail ?

---

---

---



---

Qu'auriez-vous changé à votre emploi avec nous ?

---

---

---

Qu'avez-vous le plus apprécié au sujet de l'entreprise et qu'est-ce que vous avez le moins apprécié ?

---

---

---

Pour améliorer notre environnement de travail, quels sont les changements que vous apporteriez ?

---

---

---

Est-ce que les tâches liées à votre travail étaient conformes à ce que vous espériez ?

---

---

---

Que pensiez-vous de vos conditions d'emploi (rémunération, avantages sociaux, formation, possibilités de progression, etc.) ?

---

---

---

## Conclusion

Concluez la rencontre en remerciant la personne pour son temps passé avec votre entreprise et souhaitez-lui bon succès pour ses projets futurs.

## Plan d'action

Selon les renseignements et commentaires recueillis, il est important d'établir un plan d'action visant l'amélioration des pratiques de gestion. Celle-ci aura une incidence positive sur la fidélisation des employés dans le futur et permettra éventuellement la réduction des coûts associés au remplacement du personnel.

Cette entrevue permet également à l'employeur de démontrer sa capacité d'écoute et de remise en question et de terminer sur une note positive la relation entretenue avec l'employé.