

# TURN-OVER : RÉALISER

## UN ENTRETIEN DE DÉPART

### *Qu'est-ce qu'un entretien de départ ?*

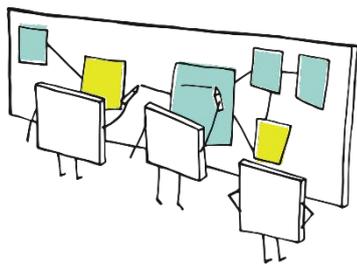
Cet entretien est une **rencontre** entre l'agent qui quitte la structure et son responsable et/ou un membre des ressources humaines.

### *Pourquoi est-il utile ?*

Cet entretien, bien que méconnu a un **réel intérêt** pour la structure.

Effectivement, il permet **d'identifier les raisons de départ** d'un collaborateur, donnant ainsi la possibilité **d'agir sur l'organisation** du service pour éviter que d'autres départs se produisent.

C'est une occasion pour la direction d'identifier les véritables raisons d'un départ, l'état de santé au travail de ses agents. Aussi, ces **raisons** constituent des **alertes sur les problématiques** pouvant exister sur le terrain.



Il donne également une **vision sur les pratiques managériales** existantes au sein de la structure.

Cet entretien devient donc un **outil de prévention** des risques professionnels (dont risques psychosociaux), mais également **un outil de la gestion des agents** restant, notamment en diminuant le turn-over.

Il permet également de donner une **image valorisante** de la structure, qui ne reste pas sur le départ de l'agent et fait preuve de proactivité pour les agents qui restent.

Le partant devient un **ambassadeur**. Il n'est pas dans l'intérêt d'une organisation qu'un agent parte avec une mauvaise image de celle-ci.

Autre bénéfice, certains agents en mobilité n'hésitent pas à revenir vers la structure lorsque celle-ci à montrer son intérêt pour ses besoins et ressentis.

### *Qui le réalise ?*

Pour réaliser cet entretien, il est préférable que **le responsable direct ne soit pas présent**. Aussi, on privilégiera le **N+2**, pour plus de neutralité et une prise de recul suffisante dans l'analyse du contenu des réponses apportées.

Il est également possible que le service des **ressources humaines**, s'il existe, réalise cet entretien, en collaboration ou non, avec le N+2.

Afin que l'agent partant puisse s'exprimer librement, un **climat de confiance et de bienveillance** doit exister.



*Le temps du  
changement*

*Départ vers de  
nouveaux  
horizons*



### Quand doit-il être réalisé ?

L'idéal est de réaliser cet **entretien à mi-chemin entre l'annonce du départ et le départ effectif**. Ce délai est suffisant pour que l'agent encore investi et apporte des idées d'amélioration sans être trop dans l'afin qu'il y ait le moins d'émotions qui puissent être présentes dans cet entretien, tout en étant encore suffisamment investi pour apporter des idées d'amélioration.

### Comment le mener ?

Avant de réaliser l'entretien, les **objectifs de la direction doivent être définis et actés** :

« Qu'attendons-nous de cet entretien de départ ? ».

Identifier ces points permet de structurer l'entretien.

Pour que les agents osent s'exprimer sur les réelles raisons de leur départ, une relation de confiance doit être établie. Aussi, si l'agent peut se trouver en difficulté avec son supérieur, il serait contreproductif que celui-ci soit présent.

Un **cadre doit donc être défini** et présenté à l'agent avant et au début de l'entretien :

- Le but de l'entretien : les objectifs de la direction ;
- Les règles : confidentialité, non jugement et respect de la parole apportée ;
- Le déroulement : faire le point sur le parcours effectué et les difficultés rencontrées.

**L'entretien ne doit pas être obligatoire**, seulement proposé à l'agent comme un lieu d'échange privilégié lui donnant l'occasion d'être entendu et de partir sereinement.

### Que faire des constats ?



Le recueil d'informations ne doit pas être la fin du processus.

Il est essentiel **de tenter d'améliorer les difficultés soulevées** lors de l'entretien.

### Ya t-il des points de vigilance ?

Ces échanges ne doivent pas être réalisés uniquement au moment du départ d'un agent.

Une **communication en continu**, tout au long de la carrière de l'agent, mais également avec l'équipe doit être réalisée autour de leur **qualité de vie au travail**, notamment grâce au questionnement sur les risques psychosociaux.

