

# A quoi servent les entretiens de sortie et comment les exploiter ?

## Réponse courte

L'entretien de sortie est un échange structure entre un salarié quittant l'entreprise et un représentant RH, visant à recueillir des informations sur les **motifs de départ**, la **satisfaction professionnelle** et les **pistes d'amélioration** de l'organisation. Au Luxembourg, cet outil n'est pas imposé par le Code du travail mais constitue une pratique RH stratégique pour réduire le turnover et améliorer les conditions de travail. Sa mise en oeuvre doit respecter le **RGPD** et la loi du 1er août 2018 sur la protection des données, notamment en matière de consentement et de conservation des informations.

Les données collectées, une fois **anonymisées et agrégées**, permettent d'identifier des tendances récurrentes (problèmes de management, rémunération insuffisante, manque de perspectives) et de nourrir des plans d'action concrets. La délégation du personnel doit être informée des résultats globaux et consultée sur les mesures collectives qui en découlent (art. L.414-1 et s.). Dans un marché du travail luxembourgeois marqué par un turnover moyen de 10 à 15 % dans les secteurs les plus concurrentiels, l'entretien de sortie est un levier sous-exploité de rétention indirecte.

## Définition

L'**entretien de sortie** (ou exit interview) est un entretien semi-structure conduit avec un salarié dont le départ est acte (démission, fin de période d'essai, résiliation d'un commun accord, départ en retraite). Il a pour objectif de comprendre les raisons profondes du départ, de recueillir le feedback du salarié sur son expérience dans l'entreprise et d'identifier les axes d'amélioration organisationnels. L'entretien de sortie se distingue de l'entretien préalable au licenciement (art. L.124-2), qui est une obligation légale dans le cadre d'une procédure de licenciement.

La valeur de l'entretien de sortie réside dans la **liberté de parole** qu'il offre au salarié partant, qui n'a plus les mêmes contraintes d'autocensure qu'un collaborateur en poste. Les informations recueillies sont particulièrement riches lorsque l'entretien est conduit par une personne neutre (RH ou consultant externe) et non par le manager direct. Au Luxembourg, où la mobilité professionnelle est élevée (en raison du bassin transfrontalier et de la concentration d'employeurs dans un espace restreint), les entretiens de sortie fournissent des données précieuses sur la compétitivité de l'offre employeur par rapport au marché.

Vous cherchez un SIRH adapté au Luxembourg ? myHR centralise vos processus RH dans une solution Made In Luxembourg. [Demander une démo ?](#)

## Conditions d'exercice

L'entretien de sortie n'est pas une obligation légale, mais sa mise en oeuvre doit respecter un cadre précis pour être exploitable et conforme.

Condition	Detail
<b>Caractère volontaire</b>	Le salarié n'est pas tenu de participer ; l'entretien repose sur le consentement libre
<b>Protection des données</b>	Respect du RGPD : finalité définie, collecte proportionnée, durée de conservation limitée
<b>Confidentialité</b>	Les informations recueillies ne doivent pas être utilisées contre le salarié partant
<b>Anonymisation</b>	Les données doivent être anonymisées avant toute analyse agrégée ou communication à des tiers
<b>Information préalable</b>	Le salarié doit être informé de l'objectif, du traitement et de la conservation des données (art. 13 RGPD)
<b>Consultation déléguée</b>	Les mesures collectives issues de l'analyse des entretiens doivent être soumises à la déléguée (art. L.414-1)

## Modalités pratiques

La mise en place d'un dispositif d'entretiens de sortie au Luxembourg suit quatre étapes.

### 1. Conception du dispositif

Définir les objectifs de l'entretien de sortie : quelles informations collecter, comment les traiter, à quelle fréquence les analyser. Élaborer une grille d'entretien semi-structurée couvrant les thèmes clés : motifs de départ, satisfaction sur les conditions de travail, qualité du management, rémunération et avantages, perspectives de carrière, recommandations d'amélioration. Déterminer qui conduit l'entretien (responsable RH, HRBP, consultant externe) et à quel moment (idéalement entre 1 et 2 semaines avant le dernier jour de travail, jamais le dernier jour).

### 2. Conduite de l'entretien

Proposer l'entretien systématiquement à tout salarié quittant l'entreprise, quel que soit le motif de départ. Expliquer clairement l'objectif (amélioration, pas contrôle), garantir la confidentialité et obtenir le consentement pour le traitement des données. Conduire l'entretien dans un cadre neutre et détendu, en posant des questions ouvertes et en évitant toute attitude défensive. Prendre des notes factuelles et éviter de commenter ou contredire les réponses du salarié. La durée recommandée est de 30 à 45 minutes.

### 3. Analyse et exploitation des données

Anonymiser les réponses et les intégrer dans une base de données structurée. Analyser les résultats à une fréquence régulière (trimestrielle ou semestrielle) pour identifier les tendances récurrentes. Croiser les données d'entretien de sortie avec d'autres indicateurs RH : turnover par département, résultats des enquêtes d'engagement, taux d'absentéisme. Produire un rapport de synthèse avec des recommandations concrètes. Au Luxembourg, il est pertinent de segmenter l'analyse par statut (résident/frontalier), par ancienneté et par département pour affiner le diagnostic.

#### 4. Transformation en plans d'action

Traduire les constats en actions concrètes et mesurables : révision de la politique salariale, amélioration des pratiques managériales, renforcement des parcours de carrière, ajustement des conditions de télétravail. Présenter les résultats agrégés et les plans d'action à la délégation du personnel. Suivre la mise en oeuvre des actions et mesurer leur impact sur le turnover et l'engagement dans les trimestres suivants. Communiquer les évolutions positives aux salariés pour montrer que les retours sont pris en compte.

## Pratiques et recommandations

**Systematiser** la proposition d'entretien de sortie pour chaque départ, sans exception, afin de constituer un échantillon représentatif et de normaliser la pratique dans la culture de l'entreprise.

**Confier** la conduite des entretiens à un interlocuteur RH formé et neutre, jamais au manager direct du salarié partant, pour maximiser la liberté de parole et la qualité des informations recueillies.

**Compléter** l'entretien en face-a-face par un questionnaire en ligne anonyme, propose quelques jours après le départ effectif, car certains salariés s'expriment plus librement par écrit et avec du recul.

**Croiser** les données de sortie avec les indicateurs RH existants (enquêtes d'engagement, performance reviews, données de turnover) pour identifier les corrélations et les causes profondes au-delà des motifs déclarés.

**Partager** les résultats agrégés avec le comité de direction et les managers, en se concentrant sur les tendances structurelles plutôt que sur les cas individuels, pour ancrer la démarche dans la gouvernance de l'entreprise.

**Mesurer** l'impact des plans d'action issus des entretiens de sortie par des indicateurs de suivi (évolution du turnover, amélioration des scores d'engagement) pour démontrer le retour sur investissement du dispositif.

## Cadre juridique

Référence	Objet
<b>Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)</b>	Protection des données personnelles, consentement, finalité du traitement
<b>Loi du 1er août 2018</b>	Transposition nationale du RGPD, droits des personnes concernées
<b>Art. <u>L.414-1</u> et s. Code du travail</b>	Information et consultation de la délégation du personnel
<b>Art. <u>L.261-1</u> Code du travail</b>	Protection de la vie privée du salarié
<b>Art. <u>L.124-2</u> Code du travail</b>	Entretien préalable au licenciement (à distinguer de l'entretien de sortie)
<b>Art. <u>L.411-1</u> Code du travail</b>	Délégation du personnel obligatoire des 15 salariés

L'entretien de sortie n'a de valeur que s'il débouche sur des actions concrètes. Une entreprise qui collecte des retours sans jamais agir dégrade sa crédibilité interne et décourage la participation future. Il est recommandé de boucler la boucle en communiquant aux équipes les améliorations mises en œuvre grâce aux retours des salariés partants.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.