

Fidéliser les adhérents retraités

Anticiper le départ, maintenir le lien et valoriser l'expérience

Finalité du guide

Donner aux délégués syndicaux et responsables de section une méthode simple pour prévenir les radiations liées au départ en retraite, proposer une continuité d'adhésion adaptée et transformer l'expérience des retraités en ressource pour le collectif.

Public cible	Usage recommandé	Résultat attendu
DS, RS, RSS, élus CSE, responsables de section et relais retraités	Entretien de préparation au départ, campagne de fidélisation, réunion dédiée, suivi des radiations	Maintien des adhésions, lien social préservé, transmission organisée et réseau d'ambassadeurs actifs

Sommaire

Introduction - Pourquoi fidéliser après le départ en retraite ?

1. Anticiper les départs et prévenir les radiations
2. Présenter des modalités d'adhésion adaptées
3. Étudier les leviers santé et de services
4. Maintenir un lien social utile
5. Organiser la transmission de l'expérience
6. Outiller les DS et responsables de section
7. Piloter la fidélisation et les risques
8. Fiches pratiques et modèles

Introduction

Pourquoi ce guide ? Faire du départ en retraite une transition, pas une rupture

Une part importante des radiations intervient au moment du départ en retraite. Cette rupture est souvent moins liée à un rejet de l'organisation qu'à l'absence d'information, à une cotisation perçue comme inadaptée ou à la perte de repères après la fin de l'activité professionnelle.

Changement de posture recherché

Passer d'une gestion administrative tardive à une démarche anticipée : repérer les futurs retraités, expliquer les options, maintenir un lien choisi et proposer des formes d'engagement compatibles avec leur nouvelle disponibilité.

Les cinq réflexes structurants

- Identifier les départs prévisibles plusieurs mois à l'avance.
- Contacter personnellement l'adhérent avant toute radiation.
- Présenter des modalités de cotisation et de solidarité clairement expliquées.
- Proposer un lien social concret, régulier et non contraignant.
- Valoriser l'expérience sans transformer le retraité en militant obligatoire.

1. Anticiper les départs et prévenir les radiations

Installer un parcours de fidélisation avant le dernier jour travaillé

Le moment le plus efficace pour agir se situe avant le départ. Le DS ou le responsable de section doit repérer les échéances, ouvrir un échange personnalisé et sécuriser la continuité administrative.

Moment	Action à mener	Résultat attendu
6 à 12 mois avant	Repérer les adhérents concernés et vérifier leurs coordonnées personnelles	Liste de suivi fiable
3 à 6 mois avant	Présenter les options d'adhésion et recueillir les attentes	Choix éclairé
1 mois avant	Valider le bulletin, la cotisation et les moyens de contact	Continuité sans rupture
1 à 3 mois après	Prendre des nouvelles et proposer un premier rendez-vous ou événement	Lien réactivé
À 12 mois	Faire un bilan d'utilité et renouveler la proposition d'engagement	Fidélisation durable

Quick win

Ajouter un point « départ en retraite » au suivi mensuel des adhérents et déclencher un contact personnalisé au moins trois mois avant l'échéance.

2. Présenter des modalités d'adhésion adaptées

Rendre l'adhésion soutenable, lisible et équitable

Le maintien de l'adhésion suppose une offre compréhensible et adaptée à la nouvelle situation. Les modalités applicables doivent être présentées avec transparence, sans promesse imprécise.

Situation	Réponse à présenter	Point de vigilance
Retraité	Cotisation ou option dédiée lorsqu'elle existe	Expliquer le montant, les droits et les modalités de renouvellement
Chômage ou transition	Dispositif adapté ou solidarité selon les règles applicables	Vérifier l'éligibilité et la durée
Difficulté financière	Échange confidentiel et orientation vers les mécanismes de solidarité disponibles	Éviter toute automaticité ou stigmatisation
Changement de coordonnées	Mise à jour du mail, téléphone et adresse personnelle	Ne pas dépendre de la messagerie professionnelle
Hésitation	Proposer un second échange daté plutôt qu'une radiation immédiate	Laisser un choix libre et documenté

Règle de méthode	Toujours raisonner en coût net, en services accessibles et en utilité réelle, sans minimiser la dépense ni garantir des avantages non formalisés.
-------------------------	---

3. Étudier les leviers santé et de services

Présenter les offres étudiées comme des options, pas comme des acquis

Les contrats MGEN Solutions peuvent être étudiés comme levier de fidélisation lorsque les conditions, avantages et responsabilités sont clarifiés. Ils ne doivent être intégrés au discours DS qu'après validation des modalités applicables.

Levier	Question à sécuriser	Usage possible
Offre santé	Quel est le contenu, le tarif et le public éligible ?	Informar sans surpromettre
Articulation adhésion / contrat	Existe-t-il un lien formel ou un simple avantage de service ?	Distinguer clairement syndical et assurantiel
Protection des données	Quelles informations peuvent être transmises et avec quel consentement ?	Respecter la confidentialité
Interlocuteur	Qui répond aux questions techniques et contractuelles ?	Orienter vers le bon canal
Évaluation	Le dispositif améliore-t-il réellement la fidélisation ?	Mesurer usage et satisfaction

Point de vigilance	Ne jamais présenter une offre santé étudiée comme un droit acquis tant que ses conditions ne sont pas validées et communicables.
---------------------------	--

4. Maintenir un lien social utile

Créer des rendez-vous accessibles et choisis

Le lien avec les retraités doit reposer sur une valeur d'usage : information, convivialité, participation à certains événements et accès à un réseau. La fréquence doit rester adaptée et non intrusive.

Format	Objectif	Fréquence indicative
Lettre ou message ciblé	Informer des actualités utiles et des rendez-vous	Trimestrielle
Webinaire dédié	Traiter retraite, protection sociale, santé ou transmission	2 à 4 fois par an
Rencontre conviviale	Maintenir les liens et faire remonter les attentes	Semestrielle
Invitation à certains événements	Préserver l'appartenance au collectif	Selon calendrier
Groupe ou réseau retraités	Faciliter les échanges entre pairs	Animation légère et régulière

5. Organiser la transmission de l'expérience

Faire de la mémoire syndicale une ressource disponible

Les retraités disposent d'une connaissance précieuse des accords, des négociations, des acteurs et de l'histoire sociale. Cette expérience peut être mobilisée dans un cadre clair, ponctuel et volontaire.

Contribution possible	Modalité	Bénéfice collectif
Tutorat d'un nouveau DS	Binôme limité dans le temps	Montée en compétence accélérée
Retour d'expérience	Témoignage ou fiche de capitalisation	Mémoire des pratiques utiles
Appui ponctuel	Relecture d'un dossier ou préparation d'un événement	Sécurisation méthodologique
Animation thématique	Intervention en webinaire ou réunion	Transmission ciblée
Relais d'image	Participation à une action ou recommandation	Crédibilité et rayonnement

Principe d'équilibre

Valoriser l'expérience sans recréer une charge permanente. Toute contribution doit être volontaire, définie, limitée et reconnue.

6. Outiller les DS et responsables de section

Des supports prêts à l'emploi pour sécuriser le parcours

Outil CFE-CGC Mutualité	Usage recommandé	Résultat attendu
Bulletin avec option « retraités »	Formaliser la continuité d'adhésion	Réduction des ruptures administratives
Liste de suivi des futurs retraités	Déclencher les contacts en amont	Anticipation des départs
Modèle de message DS	Présenter les options et proposer un rendez-vous	Communication homogène
Webinaire dédié	Répondre aux questions et valoriser les services	Information collective accessible
Kit réunion conviviale	Invitations, ordre du jour et recueil des attentes	Lien social structuré
Fiche transmission	Identifier expertise, disponibilité et type de contribution	Mobilisation adaptée

7. Piloter la fidélisation et les risques

Suivre la continuité d'adhésion et la qualité du lien

Indicateur	Définition	Fréquence
Futurs retraités identifiés	Adhérents avec départ prévu dans les 12 mois	Mensuelle
Taux de contact anticipé	Adhérents contactés avant le départ / futurs retraités	Trimestrielle
Taux de maintien	Adhérents encore présents 12 mois après le départ	Annuelle
Radiations retraite	Départs attribuables à la retraite	Trimestrielle
Participation aux événements	Retraités présents ou connectés	Après chaque action
Retraités contributeurs	Personnes ayant accepté une mission ponctuelle	Semestrielle
Satisfaction	Utilité perçue du lien et des services	Annuelle

Principaux risques et parades

Risque	Signal faible	Parade
Contact trop tardif	Radiation déjà demandée ou coordonnées perdues	Agir 3 à 6 mois avant
Offre illisible	Questions répétées sur tarif ou droits	Fiche synthétique et interlocuteur identifié
Promesse excessive	Avantage santé présenté comme acquis	Valider les conditions avant diffusion
Lien social faible	Peu de réponses ou participation en baisse	Adapter formats et fréquence
Sur-sollicitation	Demandes de désinscription ou fatigue	Respecter les préférences de contact
Transmission informelle	Appui non cadré ou trop dépendant d'une personne	Définir mission, durée et reconnaissance

8. Fiches pratiques et modèles

Fiche 1 - Message DS avant départ

Message	Votre départ en retraite approche. La CFE-CGC Mutualité peut continuer à vous accompagner selon des modalités adaptées. Je vous propose un échange court pour vérifier vos coordonnées, vous présenter les options disponibles et recueillir la façon dont vous souhaitez rester en lien.
----------------	---

Fiche 2 - Script d'entretien

Étape	Question ou message	Objectif
Anticiper	À quelle date prévoyez-vous votre départ ?	Sécuriser le calendrier
Écouter	Qu'aimeriez-vous conserver après votre départ ?	Identifier l'utilité attendue
Présenter	Voici les options d'adhésion, de contact et d'événements disponibles.	Rendre le choix lisible
Vérifier	Vos coordonnées personnelles sont-elles à jour ?	Éviter la rupture de contact
Conclure	Nous validons aujourd'hui la continuité ou un second point daté.	Transformer l'échange en action

Fiche 3 - Checklist avant départ

Question	Oui / Non	Action à mener
La date de départ est-elle connue ?		Mettre à jour le suivi
Les coordonnées personnelles sont-elles vérifiées ?		Corriger avant la fin du contrat
Les modalités retraités ont-elles été expliquées ?		Transmettre la fiche dédiée
Le bulletin adapté est-il disponible ?		Préparer la continuité administrative
Les préférences de contact sont-elles recueillies ?		Personnaliser la communication
Une proposition de lien ou de transmission est-elle faite ?		Planifier un rendez-vous ou un événement

Fiche 4 - Grille de transmission

Compétence ou mémoire	Disponibilité souhaitée	Contribution possible
Négociation / accords		Retour d'expérience, relecture
Animation de section		Tutorat ponctuel
Élections / PAP		Appui méthodologique
Formation / communication		Témoignage ou webinaire
Réseau professionnel		Mise en relation ciblée

Synthèse exécutive

- Le départ en retraite doit être préparé comme une transition d'adhésion et non traité après la radiation.
- Le contact personnalisé avant le départ est le principal levier de maintien.
- Les cotisations et dispositifs de solidarité doivent être expliqués de façon simple et transparente.
- Les contrats MGEN Solutions peuvent être étudiés comme levier, sous réserve de conditions validées et clairement distinguées de l'adhésion syndicale.
- Le lien social doit apporter une utilité réelle et respecter les préférences de contact.
- Les retraités peuvent transmettre leur expérience dans un cadre volontaire, ponctuel et reconnu.
- Le pilotage repose sur le taux de contact anticipé, le taux de maintien, les radiations et la participation.

Message clé

Un retraité qui reste adhérent conserve un lien utile avec la CFE-CGC Mutualité et peut devenir un ambassadeur précieux, à condition d'anticiper, d'adapter l'offre et de reconnaître son expérience.

Plan d'action immédiat

Dans les 30 prochains jours	Livrable attendu
Identifier les adhérents partant à la retraite dans les 12 mois	Liste de suivi
Valider les modalités d'adhésion et de solidarité applicables	Fiche offre retraités
Mettre à jour le bulletin avec l'option « retraités »	Support prêt à diffuser
Préparer un modèle de message et un script d'entretien	Kit DS
Planifier un webinaire ou une rencontre dédiée	Calendrier d'animation
Créer un indicateur de maintien à 12 mois	Tableau de bord fidélisation

CFE-CGC Mutualité | Fidélisation, transmission et engagement