

GUIDE PRATIQUE

Motifs de radiation : apprendre des départs

Transformer chaque départ en information utile pour renforcer la fidélisation

Finalité du guide	Donner aux délégués syndicaux et aux sections une méthode simple pour identifier les causes de radiation, détecter les risques de départ et engager des actions correctives adaptées.
-------------------	---

Public cible	Usage recommandé	Résultat attendu
DS, responsables de section, trésoriers, référents adhésion et responsables territoriaux	Suivi mensuel des adhésions, entretiens de fidélisation, préparation des campagnes et revue annuelle des effectifs	Motifs mieux qualifiés, radiations évitables réduites, actions ciblées et fidélisation renforcée

CFE-CGC Mutualité | Adhésion, fidélisation et représentativité

Sommaire

Introduction - Pourquoi analyser les radiations ?

1. Identifier les motifs réels de départ
2. Mettre en place un processus de radiation apprenant
3. Détecter les risques avant la démission
4. Adapter les réponses aux principaux motifs
5. Organiser les relances et la reconquête
6. Piloter avec le reporting mensuel SIA
7. Mobiliser les DS et capitaliser
8. Outils, modèles et checklists

Introduction

Pourquoi analyser les radiations ?

Une radiation n'est pas seulement une baisse d'effectif. Elle révèle souvent un changement de situation, une difficulté financière, une perte de lien avec la section ou une proposition d'adhésion devenue inadaptée. L'analyse structurée des départs permet de distinguer les radiations inévitables de celles qui peuvent être prévenues.

Changement de posture recherché	Passer d'un traitement administratif de la radiation à une démarche de fidélisation : comprendre, agir rapidement, capitaliser et ajuster l'accompagnement proposé aux adhérents.
---------------------------------	---

Les cinq réflexes structurants

- Contacter l'adhérent avant de clôturer définitivement son dossier.
- Qualifier le motif principal et les facteurs secondaires sans jugement.
- Proposer une solution adaptée lorsque le départ est évitable.
- Tracer les résultats dans le reporting mensuel SIA.
- Partager les enseignements avec les DS pour corriger les irritants récurrents.

1. Identifier les motifs réels de départ

Une typologie commune pour comparer les situations

Motif principal	Signal ou situation	Réponse à explorer
Départ en retraite	Fin d'activité, changement de revenus ou de rythme	Adhésion retraité, maintien du lien, rôle d'ambassadeur
Mobilité professionnelle	Changement d'entreprise, de région ou de branche	Transfert, mise en relation avec une nouvelle section
Difficulté financière	Cotisation perçue comme trop élevée ou incident de paiement	Échelonnement, tarif adapté, fonds de solidarité selon règles applicables
Manque de valeur perçue	Peu de contacts, services mal connus, absence de résultat visible	Entretien de bilan, présentation des services et actions locales
Désaccord ou insatisfaction	Réponse tardive, conflit local, attente non satisfaite	Écoute, médiation, retour sur traitement et plan correctif
Erreur administrative	Doublon, changement bancaire, prélèvement ou coordonnées obsolètes	Correction rapide et confirmation écrite

2. Mettre en place un processus de radiation apprenant

Un parcours court, respectueux et traçable

Étape	Action	Délai cible
1. Signalement	Enregistrer la demande ou l'impayé et alerter le DS référent	J0
2. Contact	Proposer un échange court et confidentiel	Sous 5 jours
3. Qualification	Identifier le motif principal, les facteurs associés et le niveau de réversibilité	Lors de l'échange
4. Proposition	Présenter une solution concrète si le départ peut être évité	Sous 48 h
5. Décision	Confirmer le maintien ou la radiation et les suites	Sous 10 jours
6. Capitalisation	Coder le motif et l'action dans le reporting SIA	Fin de mois

Questionnaire de sortie recommandé

- Quelle est la raison principale de votre demande de radiation ?
- Un changement de situation personnelle ou professionnelle intervient-il ?
- Les services et actions de la CFE-CGC Mutualité vous paraissaient-ils suffisamment visibles ?
- Une solution adaptée aurait-elle pu vous conduire à rester adhérent ?
- Acceptez-vous d'être recontacté ultérieurement ou orienté vers une autre section ?

Règle de méthode	Le questionnaire doit rester court et non culpabilisant. L'objectif est de comprendre le départ et non de contester le choix de l'adhérent.
------------------	---

Données minimales à tracer

Champ	Contenu
Profil	Actif, retraité, demandeur d'emploi, mobilité ou autre situation
Motif	Catégorie principale et commentaire factuel
Antériorité	Ancienneté d'adhésion et niveau de participation
Action	Contact, proposition, orientation ou absence de réponse
Issue	Maintien, radiation confirmée, transfert ou relance différée

3. Détecter les risques avant la démission

Repérer les signaux faibles dans la vie de la section

Signal faible	Risque associé	Action DS
Départ en retraite annoncé	Radiation automatique par méconnaissance de l'offre retraité	Prendre contact 3 à 6 mois avant le départ
Mobilité ou changement d'employeur	Perte de contact et absence de relais dans la nouvelle structure	Organiser une mise en relation inter-section
Impayé ou demande sur la cotisation	Difficulté financière ou incompréhension	Contacteur avant relance formelle et présenter les options
Baisse de participation	Perte de valeur perçue ou éloignement de la section	Inviter à un échange individuel et à une action utile
Réclamation non résolue	Insatisfaction durable et risque de départ	Tracer, suivre et restituer la solution apportée

4. Adapter les réponses aux principaux motifs

Des solutions proportionnées et réalistes

Motif	Réponse immédiate	Action durable
Retraite	Présenter l'option retraité et les activités accessibles	Créer un parcours « futur retraité » et un réseau d'ambassadeurs
Mobilité	Transmettre les coordonnées de la nouvelle section	Formaliser un processus de transfert entre structures
Difficulté financière	Étudier facilité de paiement ou cotisation adaptée	Communiquer en amont sur les dispositifs de solidarité
Manque de lien	Proposer un rendez-vous de bilan et les prochains événements	Mettre en place un contact adhérent semestriel
Insatisfaction	Reconnaître le problème, expliquer les suites et convenir d'un délai	Analyser les causes racines et corriger le processus local

Point de vigilance

À éviter	Promettre une solution qui n'existe pas, minimiser la difficulté exprimée ou multiplier les relances après un refus clair. La fidélisation repose sur la confiance et le respect du choix.
----------	--

5. Organiser les relances et la reconquête

Une relance utile, personnalisée et limitée

Moment	Objectif	Message
Avant radiation	Comprendre et proposer une alternative	« Nous souhaitons vérifier que votre décision tient compte de toutes les solutions disponibles. »
À 30 jours	Confirmer la bonne clôture et préserver le lien	« Votre demande a été traitée. Nous restons disponibles si votre situation évolue. »
À 6 mois	Recontacter uniquement si l'adhérent l'a accepté	« Une nouvelle offre ou un relais local peut désormais correspondre à votre situation. »

Scénarios de traitement

Niveau	Situation	Décision
A - Maintien probable	Motif réversible et solution disponible	Contact immédiat, proposition datée, validation du maintien
B - Départ accompagné	Motif réel mais transfert ou maintien du lien possible	Orientation, adhésion retraité ou suivi différé
C - Radiation confirmée	Choix ferme ou absence de solution adaptée	Clôture respectueuse, questionnaire et capitalisation

6. Piloter avec le reporting mensuel SIA

Du comptage des départs au pilotage des causes

Indicateur	Définition	Fréquence
Nombre de radiations	Radiations enregistrées sur la période	Mensuelle
Taux de radiation	Radiations / adhérents actifs en début de période	Mensuelle et cumulée
Motifs renseignés	Part des radiations avec motif qualifié	Mensuelle
Radiations évitables	Départs liés à un motif sur lequel une action est possible	Trimestrielle
Taux de rétention	Maintiens obtenus / situations traitées avant radiation	Mensuelle
Délai de contact	Temps entre le signalement et le premier échange	Mensuelle
Répartition par section	Volumes et taux par territoire ou établissement	Trimestrielle

7. Mobiliser les DS et capitaliser

La fidélisation est un chantier collectif de section

Rituel	Participants	Livrable
Point mensuel adhésions	DS, trésorier, référent adhésion	Entrées, départs, motifs, relances et alertes
Revue trimestrielle	Sections et CFE-CGC Mutualité	Analyse des tendances, écarts et actions correctives
Bilan annuel	Responsables territoriaux et gouvernance	Plan de fidélisation, objectifs et besoins de formation

Plan d'action SMART type

Objectif	Indicateur	Cible	Échéance
Qualifier systématiquement les départs	Taux de motifs renseignés	Au moins 90 %	3 mois
Anticiper les départs en retraite	Futurs retraités contactés	100 % des cas identifiés	Chaque trimestre
Réduire le délai de réaction	Délai médian de premier contact	Moins de 5 jours	2 mois
Améliorer la rétention	Taux de maintien sur motifs évitables	Cible définie après diagnostic	6 mois

Risques à maîtriser

Risque	Mesure de prévention
Motifs mal codifiés	Définir une nomenclature commune et former les DS
Données personnelles excessives	Limiter le reporting aux informations utiles et sécuriser les accès
Relances intrusives	Tracer le consentement et arrêter après un refus explicite
Analyse uniquement quantitative	Compléter les chiffres par des verbatim anonymisés
Actions sans suivi	Nommer un responsable et une échéance pour chaque correction

Formation DS à la fidélisation

- Conduire un entretien de sortie sans jugement.
- Identifier le motif réel derrière la demande formulée.
- Présenter les solutions disponibles sans surpromesse.
- Tracer l'échange et protéger les données de l'adhérent.
- Partager un retour d'expérience utile aux autres sections.

8. Outils, modèles et checklists

Fiche 1 - Script de contact avant radiation

Ouverture	« J'ai bien reçu votre demande. Je vous propose un échange de quelques minutes pour comprendre votre situation et vérifier les solutions possibles. »
Écoute	« Quel est le principal élément qui motive votre décision aujourd'hui ? »
Proposition	« Au regard de votre situation, voici l'option que nous pouvons étudier. »
Conclusion	« Je vous confirme les prochaines étapes et le délai de traitement. Votre choix sera naturellement respecté. »

Fiche 2 - Checklist DS

Question	Oui / Non	Action à mener
Le motif principal est-il identifié ?		Compléter le questionnaire de sortie
Le départ était-il anticipable ?		Identifier le signal faible non traité
Une solution adaptée existe-t-elle ?		Présenter l'option et fixer une réponse datée
Le consentement à une relance est-il tracé ?		Enregistrer le choix de l'adhérent
Le reporting SIA est-il mis à jour ?		Coder le motif, l'action et l'issue
Une action corrective collective est-elle nécessaire ?		L'inscrire à la revue mensuelle

Fiche 3 - Tableau de synthèse mensuel

Section	Radiations	Motif dominant	Maintiens obtenus	Action prioritaire
À compléter				

Synthèse exécutive

- Les principaux motifs de radiation doivent être qualifiés de manière homogène : retraite, mobilité, difficulté financière, manque de valeur perçue, insatisfaction ou erreur administrative.
- Le contact en amont constitue le principal levier pour réduire les départs évitables.
- Le questionnaire de sortie transforme chaque radiation en information exploitable pour la section.
- Le reporting mensuel SIA doit suivre les volumes, les motifs, les délais et les actions de rétention.
- Les DS ont un rôle central pour repérer les signaux faibles, proposer une réponse adaptée et capitaliser les enseignements.

À retenir	Chaque radiation est une source d'apprentissage : comprendre les départs permet de corriger les irritants, d'adapter les offres et de renforcer durablement la fidélisation.
-----------	--