
GUIDE PRATIQUE

Les services inclus dans l'adhésion

Rendre visible la valeur ajoutée de la CFE-CGC Mutualité

Finalité du guide	Donner aux délégués syndicaux et aux sections une présentation claire, homogène et directement utilisable des services associés à l'adhésion, afin de faciliter l'accueil, l'engagement et la fidélisation des adhérents.
-------------------	---

Public cible	Usage recommandé	Résultat attendu
DS, RS, RSS, élus CSE, relais de section et responsables adhésion	Accueil d'un nouvel adhérent, campagne d'adhésion, réunion de section, entretien individuel ou newsletter	Services mieux connus, recours facilité aux outils, adhérents plus autonomes et fidélisation renforcée

CFE-CGC Mutualité | Informer, défendre et former

Sommaire

Introduction - L'adhésion comme proposition de valeur

1. Présenter le pack adhérent
2. Mobiliser l'assistance juridique
3. Accéder aux formations et webinaires
4. Utiliser les outils numériques et documentaires
5. Organiser l'accueil du nouvel adhérent
6. Valoriser les services dans les campagnes
7. Piloter l'usage et la satisfaction
8. Outils, modèles et checklists

Introduction

L'adhésion comme proposition de valeur

L'adhésion ne se résume pas au paiement d'une cotisation. Elle ouvre l'accès à un ensemble de ressources permettant de mieux comprendre ses droits, de sécuriser une situation individuelle, de préparer une négociation, de se former et de participer à la vie collective de la CFE-CGC Mutualité.

Changement de posture recherché	Ne plus présenter l'adhésion comme un soutien abstrait, mais comme un pack de services concrets : information fiable, accompagnement juridique, formation, outils prêts à l'emploi et réseau syndical.
---------------------------------	--

Les cinq réflexes structurants

- Présenter les services dès l'adhésion et non uniquement lorsqu'un problème survient.
- Adapter la présentation au besoin réel de l'adhérent.
- Montrer comment accéder concrètement à chaque service.
- Relayer régulièrement les nouveautés et rendez-vous utiles.
- Mesurer l'utilisation des services et recueillir les attentes.

1. Présenter le pack adhérent

Une offre lisible, organisée autour de quatre promesses

Promesse	Services associés	Bénéfice adhérent
Être informé	Fiches pratiques, newsletters, veille juridique et sociale	Comprendre rapidement les évolutions qui concernent son emploi et ses droits
Être défendu	Assistance juridique, appui du DS, orientation vers ALINEA	Sécuriser une démarche et ne pas rester seul face à une difficulté
Être formé	Formations, webinaires, ateliers et retours d'expérience	Développer ses compétences syndicales et professionnelles
Être outillé	Trames, argumentaires, modèles de courriers et espace documentaire	Gagner du temps et agir avec des supports fiables
Être relié	Réunions, réseau de sections, événements et échanges entre adhérents	Partager les pratiques et renforcer le collectif

2. Mobiliser l'assistance juridique

Transformer une question de droit en plan d'action sécurisé

Besoin	Réponse mobilisable	Rôle du DS
Comprendre une procédure	Lecture du cadre légal et conventionnel applicable	Qualifier la situation et réunir les pièces utiles
Préparer un entretien	Analyse de la convocation, des délais et des arguments	Préparer le salarié et organiser l'assistance
Contester une décision	Appui à la rédaction d'un courrier ou à la définition des recours	Tracer les faits et transmettre un dossier structuré
Préparer une négociation	Analyse des clauses, risques et marges de négociation	Intégrer l'avis juridique à la stratégie syndicale
Suivre un contentieux	Orientation vers les interlocuteurs compétents selon le dossier	Conserver le lien avec le salarié et suivre les échéances

Modalités à valoriser

- Sollicitation par les canaux prévus par la CFE-CGC Mutualité : téléphone, courriel ou visioconférence selon les modalités en vigueur.
- Réponse fondée sur un dossier factuel : contrat, courriers, échanges, chronologie et question précise.
- Confidentialité des situations individuelles et anonymisation lors des partages de pratiques.

Point de vigilance	Ne pas promettre un résultat juridique ou un délai non confirmé. L'assistance sécurise l'analyse et les options d'action ; elle ne remplace pas la décision du salarié ni, lorsqu'il est requis, l'intervention d'un avocat ou d'un défenseur syndical.
--------------------	---

3. Accéder aux formations et webinaires

Des compétences directement mobilisables sur le terrain

Thématique	Public	Apport opérationnel
NAO et négociation	DS et membres des délégations	Préparer les revendications, chiffrer et conduire la négociation
Élections professionnelles	DS, candidats et responsables de section	Négocier le PAP, constituer les listes et mobiliser le vote
Droits syndicaux	DS, RS, RSS et élus	Maîtriser les mandats, moyens et protections
Santé, sécurité et QVCT	Élus CSE/CSSCT et DS	Repérer les risques, analyser le DUERP et proposer des actions
Accompagnement individuel	DS et relais de proximité	Accueillir la parole, constituer un dossier et orienter efficacement

4. Utiliser les outils numériques et documentaires

Un accès continu aux ressources utiles

Outil	Contenu attendu	Usage recommandé
Espace documentaire	Fiches pratiques, modèles, guides et supports de formation	Rechercher un outil avant une réunion ou une action terrain
Newsletter	Actualités juridiques, sociales et syndicales	Relayer les informations utiles aux adhérents
Site CFE-CGC Mutualité	Présentation des services, actualités et accès aux ressources	Orienter les nouveaux adhérents et valoriser l'action collective
Webinaires interactifs	Présentation d'un thème, questions-réponses et cas pratiques	Former rapidement plusieurs sections et partager les retours
Kit adhérent	Argumentaires, trames types et outils pratiques	Faciliter l'accueil et les premières actions

Règles d'usage

- Vérifier la date de mise à jour avant d'utiliser une fiche juridique.
- Adapter les modèles au contexte local et aux accords applicables.
- Ne pas diffuser de données personnelles ou de documents confidentiels sur un espace non sécurisé.
- Conserver une version de référence unique pour éviter les doublons obsolètes.

5. Organiser l'accueil du nouvel adhérent

Un parcours en trois temps

Jalon	Action	Livrable
À l'adhésion	Présenter les quatre familles de services et les contacts utiles	Message de bienvenue et fiche « pack adhérent »
Dans les 30 jours	Échanger sur les besoins, proposer une formation ou une réunion	Point d'accueil court et orientation personnalisée
Dans les 90 jours	Vérifier l'usage des services et l'intégration dans la section	Bilan d'accueil et prochaine action proposée
Quick win	Prévoir un message de bienvenue standard contenant : contacts locaux, accès aux ressources, prochain webinaire, modalités d'assistance juridique et calendrier des réunions de section.	

6. Valoriser les services dans les campagnes

Relier chaque service à une situation concrète

Situation du salarié	Service à mettre en avant	Formulation utile
Réorganisation ou mobilité	Appui DS et assistance juridique	« Vous pouvez faire analyser votre situation avant de décider. »
Évolution salariale ou classification	Fiches NAO, benchmark et expertise syndicale	« Vous disposez d'arguments et de repères pour défendre votre parcours. »
Prise de mandat	Formations, webinaires et modèles	« Vous n'avez pas à apprendre seul : un parcours et des outils existent. »
Question de santé au travail	Ressources CSSCT, QVCT et accompagnement	« Le collectif peut transformer une difficulté individuelle en action de prévention. »
Besoin d'information	Newsletter, site et espace documentaire	« Vous accédez à une information ciblée et directement utilisable. »

Canaux de valorisation

Canal	Format	Rythme
Entretien individuel	Pitch de 60 secondes et fiche synthétique	À chaque contact qualifié
Réunion de section	Zoom sur un service et démonstration pratique	Mensuel ou trimestriel
Newsletter	Une nouveauté, un outil et un témoignage	Selon calendrier éditorial
Réseaux sociaux	Visuel court : besoin, service, bénéfice	Pendant les campagnes
Accueil nouvel adhérent	Présentation complète et orientation	Systématique

Argumentaire en trois niveaux

- Valeur individuelle : conseil, protection, information et montée en compétences.
- Valeur locale : section mieux outillée, plus réactive et plus proche des salariés.
- Valeur collective : adhérents mieux informés, mobilisation renforcée et représentativité accrue.

Points de vigilance

Risque	Prévention
Catalogue trop long	Présenter d'abord les services liés au besoin exprimé
Promesse floue	Montrer le canal d'accès, le contact et le prochain rendez-vous
Services méconnus des DS	Organiser une revue trimestrielle des outils disponibles
Supports obsolètes	Nommer un responsable de mise à jour et afficher la version
Confusion adhérent / militant	Rappeler que l'adhésion n'impose pas un niveau d'engagement unique

7. Piloter l'usage et la satisfaction

Mesurer la valeur perçue, pas seulement le nombre d'outils

Indicateur	Définition	Fréquence
Taux d'accueil	Nouveaux adhérents ayant bénéficié d'une présentation du pack	Mensuelle
Taux d'activation	Adhérents ayant utilisé au moins un service sur la période	Trimestrielle
Participation formation	Inscrits et présents aux formations ou webinaires	Après chaque session
Utilisation documentaire	Consultations ou téléchargements des ressources prioritaires	Trimestrielle
Satisfaction	Appréciation simple après un service ou une formation	À chaud et annuelle
Délai d'orientation	Temps entre la demande et la mise en relation utile	Mensuelle
Fidélisation	Renouvellements à 12 mois par rapport aux adhérents accueillis	Annuelle

Rituels recommandés

Rituel	Participants	Décision attendue
Point section mensuel	DS et relais adhésion	Services à promouvoir et adhérents à orienter
Revue trimestrielle	Sections et CFE-CGC Mutualité	Outils les plus utilisés, irritants et besoins nouveaux
Bilan annuel	Gouvernance et responsables territoriaux	Évolution du pack, plan de communication et programme de formation

Plan d'action SMART type

Objectif	Indicateur	Cible	Échéance
Présenter le pack aux nouveaux adhérents	Taux d'accueil	100 %	Sous 30 jours
Accroître l'utilisation des services	Taux d'activation	Cible définie après état zéro	6 mois
Renforcer la formation	Participation aux webinaires	Progression trimestrielle	Fin d'année
Améliorer la satisfaction	Note moyenne et verbatim	Seuil fixé par la gouvernance	Bilan annuel

Amélioration continue

- Recueillir les questions récurrentes pour créer de nouvelles fiches pratiques.
- Identifier les services peu utilisés et vérifier leur accessibilité ou leur lisibilité.
- Capitaliser les retours d'expérience des sections.
- Mettre à jour chaque année le pack adhérent et le parcours d'accueil.

8. Outils, modèles et checklists

Fiche 1 - Pitch DS en 30 secondes

Pitch	Adhérer à la CFE-CGC Mutualité, c'est accéder à un réseau, à une information ciblée, à des outils pratiques, à des formations et à un appui juridique pour être mieux informé, mieux défendu et mieux armé dans son parcours professionnel.
-------	---

Fiche 2 - Checklist d'accueil

Question	Oui / Non	Action à mener
Le nouvel adhérent connaît-il les contacts de sa section ?		Envoyer la fiche contacts
A-t-il reçu la présentation du pack adhérent ?		Transmettre le support de bienvenue
Sait-il comment solliciter l'assistance juridique ?		Expliquer le canal et les pièces à préparer
A-t-il accès aux ressources numériques ?		Vérifier les accès et les liens utiles
Une formation ou un webinaire lui a-t-il été proposé ?		Partager le calendrier
Un point à 30 jours est-il planifié ?		Fixer la date dès l'accueil

Fiche 3 - Trame de newsletter

Rubrique	Contenu
Le service du mois	Présentation en trois lignes : besoin, service, bénéfice
L'outil à télécharger	Une fiche, un modèle ou un guide directement utilisable
Le prochain rendez-vous	Formation, webinaire ou réunion de section
Le contact utile	DS, référent ou canal d'assistance
Le retour d'expérience	Témoignage anonymisé ou résultat collectif

Synthèse exécutive

- L'adhésion donne accès à un pack complet : information, défense, formation, outils et réseau.
- Le DS doit présenter ces services dès l'accueil et les relier aux besoins concrets de l'adhérent.
- L'assistance juridique doit être sollicitée avec un dossier structuré, une chronologie et une question précise.
- Les formations, webinaires et ressources numériques renforcent l'autonomie des adhérents et des sections.
- Le pilotage doit suivre l'accueil, l'activation des services, la satisfaction et la fidélisation.

À retenir	Adhérer à la CFE-CGC Mutualité, c'est bénéficier d'un pack complet pour être informé, défendu, formé et relié à un collectif capable d'agir.
-----------	--