

GUIDE PRATIQUE

Témoignages d'adhérents : ce que la CFE-CGC Mutualité change dans mon quotidien

Transformer les expériences vécues en preuves concrètes de l'utilité syndicale

Finalité du guide	Aider les délégués syndicaux et les sections à recueillir, sécuriser et diffuser des témoignages crédibles montrant les effets concrets de l'accompagnement CFE-CGC Mutualité.
-------------------	--

Public cible	Usage recommandé	Résultat attendu
DS, RS, RSS, élus CSE, responsables communication et adhérents relais	Campagnes d'adhésion, élections, newsletters, site internet, réseaux sociaux et réunions de section	Témoignages authentiques, anonymisés si nécessaire, courts, réutilisables et reliés à des résultats concrets

CFE-CGC Mutualité | Adhésion, preuves et mobilisation

Sommaire

Introduction - Pourquoi les témoignages convainquent-ils ?

1. Définir une stratégie de témoignages
2. Recueillir un témoignage utile et sécurisé
3. Témoignage technique : réussir une NAO
4. Témoignage juridique : défendre un salarié
5. Témoignage formation : devenir plus efficace
6. Témoignage collectif : renforcer une section
7. Diffuser, mesurer et capitaliser
8. Outils, modèles et checklists

Introduction

Pourquoi les témoignages convainquent-ils ?

Un argumentaire institutionnel explique ce que fait la CFE-CGC Mutualité. Un témoignage montre ce que cette action change réellement : une négociation mieux préparée, une procédure sécurisée, un militant formé ou une section qui gagne en visibilité. Il réduit la distance entre la promesse syndicale et l'expérience quotidienne.

Changement de posture recherché	Ne plus communiquer seulement sur les moyens ou les intentions, mais sur des situations vécues, des actions réalisées et des résultats vérifiables, avec l'accord explicite des personnes concernées.
---------------------------------	---

Les cinq principes directeurs

- Partir d'un fait concret et non d'un message général.
- Mettre en évidence la situation initiale, l'action syndicale et le résultat obtenu.
- Recueillir un consentement explicite avant toute diffusion.
- Anonymiser dès qu'un témoignage peut exposer la personne ou révéler une situation sensible.
- Adapter le format au canal : citation courte, portrait, vidéo, article ou témoignage oral.

1. Définir une stratégie de témoignages

Quatre familles de preuves complémentaires

Type	Expérience à valoriser	Preuve recherchée
Technique	DS accompagné dans une NAO ou une négociation complexe	Méthode renforcée, argumentaire chiffré, résultat obtenu
Juridique	Salarié soutenu dans une difficulté individuelle	Droits sécurisés, procédure corrigée, isolement rompu
Formation	Adhérent ou élu ayant suivi une formation	Compétences acquises, autonomie, meilleure représentation
Collectif	Section développée ou remobilisée	Adhésions, relais, présence terrain, résultat électoral

2. Recueillir un témoignage utile et sécurisé

Une méthode en cinq étapes

Étape	Question à traiter	Livrable
1. Cibler	Quelle expérience illustre une valeur ajoutée précise ?	Sujet et objectif de communication
2. Préparer	Quelles questions permettront de faire émerger le vécu ?	Guide d'entretien court
3. Recueillir	Quels faits, actions et résultats peuvent être cités ?	Verbatim ou enregistrement autorisé
4. Valider	La personne approuve-t-elle le texte, le niveau d'identification et les canaux ?	Bon pour diffusion explicite
5. Archiver	Qui conserve la version validée et jusqu'à quand ?	Fiche de consentement et contenu source

Questions d'entretien recommandées

- Quelle difficulté ou quel besoin rencontriez-vous au départ ?
- Comment avez-vous connu ou sollicité la CFE-CGC Mutualité ?
- Quelles actions concrètes ont été menées avec vous ?
- Quel résultat ou changement avez-vous constaté ?
- Que diriez-vous à un collègue qui hésite à adhérer ou à s'engager ?

Point de vigilance	Un témoignage ne doit jamais révéler une donnée personnelle, médicale, disciplinaire ou conflictuelle sans nécessité et consentement clair. En cas de doute, privilégier un témoignage anonymisé ou composite.
--------------------	--

Grille de validation

Critère	Contrôle
Authenticité	Les faits sont-ils exacts et confirmés par la personne ?
Utilité	Le témoignage illustre-t-il une action et un résultat compréhensibles ?
Protection	Le niveau d'identification est-il adapté au risque d'exposition ?
Sobriété	Le texte évite-t-il la surpromesse et les formulations invérifiables ?
Réutilisation	Les canaux et la durée d'autorisation sont-ils précisés ?

3. Témoignage technique : réussir une NAO

Exemple de formulation - cas pédagogique à adapter

Situation	« Nous préparions une NAO avec beaucoup de données, mais sans méthode commune ni priorités clairement chiffrées. »
Action CFE-CGC Mutualité	« L'appui reçu nous a permis de structurer trois revendications SMART, de comparer nos indicateurs BDESE et de préparer plusieurs scénarios de négociation. »
Résultat	« Nous sommes arrivés avec une position lisible, partagée par l'équipe et plus difficile à contester. »
Citation courte	« J'ai gagné en méthode et en crédibilité à la table de négociation. »

4. Témoignage juridique : défendre un salarié

Exemple de formulation - cas anonymisé ou composite

Situation	« Convoqué à un entretien préalable, je ne savais pas comment préparer ma défense ni quels documents réunir. »
Action CFE-CGC Mutualité	« Le DS m'a aidé à reconstruire les faits, classer les pièces et solliciter ALINEA pour sécuriser les arguments et les délais. »
Résultat	« Je suis arrivé accompagné, avec un dossier clair et sans rester seul face à la procédure. »
Citation courte	« Le soutien syndical m'a permis de reprendre la main sur une situation très déstabilisante. »

Ce qui rend ces témoignages crédibles

- Une situation initiale précise mais non identifiable.
- Une action concrète du DS, de la section ou d'ALINEA.
- Un résultat réaliste, sans garantir systématiquement une issue favorable.
- Une phrase courte exprimant le bénéfice vécu par la personne.

5. Témoignage formation : devenir plus efficace

Exemple de formulation

Situation	« Je venais d'être élu et je maîtrisais mal les règles du CSE, de la BDESE et de la négociation. »
Action CFE-CGC Mutualité	« La formation m'a donné une méthode, des supports prêts à l'emploi et un réseau de DS avec qui partager les pratiques. »
Résultat	« Je prépare mieux les réunions, je pose des questions plus précises et je rends compte plus clairement aux salariés. »
Citation courte	« La formation m'a fait passer d'un mandat subi à un mandat piloté. »

6. Témoignage collectif : renforcer une section

Exemple de formulation

Situation	« Notre section reposait sur quelques militants et manquait de visibilité dans plusieurs sites. »
Action CFE-CGC Mutualité	« Nous avons utilisé les kits de communication, organisé des réunions courtes et identifié des relais locaux. »
Résultat	« La section compte davantage de contacts, les salariés nous sollicitent plus tôt et nous avons renforcé notre présence électorale. »
Citation courte	« Nous ne sommes plus une petite équipe isolée : nous fonctionnons comme un réseau. »

Formats recommandés

Format	Longueur	Usage
Citation + photo	20 à 40 mots	Réseaux sociaux, affiche, tract
Portrait court	150 à 250 mots	Newsletter, site, campagne d'adhésion
Interview	3 à 5 questions	Réunion, webinaire, article
Vidéo verticale	30 à 60 secondes	Réseaux sociaux, événement
Cas anonymisé	Situation / action / résultat	Formation et argumentaire DS

7. Diffuser, mesurer et capitaliser

Un même témoignage peut vivre sur plusieurs canaux

Canal	Adaptation	Point de vigilance
Site internet	Article complet avec contexte et résultat	Consentement durable et mise à jour
Newsletter	Citation + lien vers le contenu complet	Objet clair et format mobile
Réseaux sociaux	Phrase forte, visuel, sous-titres pour vidéo	Exposition publique et droit à l'image
Réunion de section	Témoignage oral ou vidéo	Préparer l'intervention et respecter le temps
Campagne électorale	Preuve locale reliée à une priorité	Ne pas exploiter une situation individuelle sensible

KPI de pilotage

Indicateur	Définition	Fréquence
Témoignages collectés	Nombre de contenus bruts reçus	Trimestrielle
Témoignages validés	Contenus avec consentement et version finale	Trimestrielle
Diversité des sujets	Part des quatre familles couvertes	Semestrielle
Taux d'engagement	Ouvertures, clics, partages ou réactions	Après diffusion
Conversions	Contacts, adhésions ou participations attribuables	Après campagne
Réutilisation	Nombre de canaux ou campagnes utilisant le contenu	Annuelle

Rituels recommandés

- Point trimestriel : témoignages disponibles, besoins non couverts et autorisations à renouveler.
- Revue avant campagne : sélection des preuves en fonction des publics et des enjeux.
- Bilan annuel : contenus les plus efficaces, risques rencontrés et formats à développer.

Risques à maîtriser

Risque	Prévention
Témoignage trop générique	Exiger un fait, une action et un résultat
Exposition de la personne	Anonymiser, réduire les détails, limiter les canaux
Surpromesse syndicale	Décrire l'accompagnement réel sans garantir le résultat
Contenu ancien ou dépassé	Dater et revoir régulièrement les témoignages
Usage non autorisé	Tracer le consentement, les supports et la durée

8. Outils, modèles et checklists

Fiche 1 - Trame de témoignage en quatre lignes

Avant	Quelle était la situation ou la difficulté ?
Appui	Qu'a fait concrètement la CFE-CGC Mutualité ?
Après	Quel résultat ou changement a été obtenu ?
Message	Que recommanderiez-vous à un collègue ?

Fiche 2 - Checklist avant publication

Question	Oui / Non	Action à mener
La personne a-t-elle validé le texte final ?		Obtenir une validation écrite
Le niveau d'identification est-il approprié ?		Anonymiser ou retirer les détails sensibles
La photo ou la vidéo est-elle autorisée ?		Tracer le droit à l'image
Les faits et résultats sont-ils exacts ?		Recouper avec les personnes concernées
Les canaux de diffusion sont-ils définis ?		Lister site, newsletter et réseaux
Une date de révision ou de retrait est-elle prévue ?		Planifier le contrôle annuel

Fiche 3 - Plan de collecte trimestriel

Mois	Action	Responsable
M1	Identifier 4 situations : technique, juridique, formation, collectif	DS / section
M2	Conduire les entretiens et préparer les versions courtes	Référent communication
M3	Faire valider, publier et mesurer les réactions	Section / CFE-CGC Mutualité

Synthèse exécutive

- Les témoignages rendent visible l'impact concret de la CFE-CGC Mutualité dans le quotidien des adhérents et des salariés.
- Chaque contenu doit articuler une situation, une action syndicale et un résultat vérifiable.
- La collecte doit être régulière, consentie et sécurisée, notamment pour les situations juridiques ou sensibles.
- Les formats courts facilitent la diffusion, mais doivent rester fidèles à l'expérience de la personne.
- Un portefeuille équilibré de témoignages renforce simultanément l'adhésion, la mobilisation électorale et la crédibilité des sections.

À retenir	Les témoignages sont la preuve vivante de l'utilité de la CFE-CGC Mutualité : ils transforment une promesse syndicale en expérience concrète et partageable.
-----------	--