



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS



RÉPONSES À LA CARTE : UN ENGAGEMENT COMMUN

Tous les adhérents de la CFDT bénéficient d'un service d'accompagnement personnalisé sur tous les sujets de leur parcours professionnel et de leurs impacts sur leur vie personnelle.

Ce service, dénommé **Réponses à la carte**, est un service confédéré. Il mobilise l'ensemble des organisations de la CFDT. Il s'appuie sur leur savoir-faire, leurs connaissances, leurs réseaux, dans le respect des déontologies professionnelles des militants. Il contribue à resserrer les liens entre des adhérents isolés et leur syndicat. Il consacre une attention particulière à la personne qui bénéficie des ressources du collectif.

La CFDT a choisi de longue date de pratiquer un syndicalisme d'adhérents afin de garantir son autonomie, de faire de son nombre d'affiliés un élément de son rapport de forces et de concourir à l'émancipation des individus dans l'entreprise et la société. Cette ambition contient l'exigence d'un espace privilégié pour l'adhérent. Informé, consulté, il est aussi conseillé, défendu, accompagné de façon plus soutenue qu'un non adhérent.

Réponses à la carte délègue le premier accueil des demandes des adhérents à un prestataire spécialisé dans l'accompagnement des personnes. Il s'agit du premier niveau du service. Au moment de sa généralisation, en octobre 2015, **Réponses à la carte** s'organise autour d'un numéro de téléphone unique, accessible à tous. Le service pourra progressivement intégrer les modes de contact numériques utilisés par les adhérents isolés pour contacter la CFDT (mails, portail).

Réponses à la carte est un service inédit dans le syndicalisme français. Il participe à la différenciation de la CFDT dans le paysage syndical. Il nous assigne en conséquence la responsabilité partagée de la crédibilité.

Pour cela, il se doit d'être effectivement rendu. C'est la première affirmation de cet Engagement commun qui s'adresse à tous les niveaux de la CFDT, aux syndicats avec leurs sections syndicales, à la confédération, aux fédérations, aux unions régionales et aux unions confédérées.

Ce texte adopté par le Conseil national confédéral invite chacun des acteurs de la chaîne du service à faire de **Réponses à la carte** une réussite et une fierté commune de notre organisation.

1. L'adhérent

- Tout adhérent à jour de ses cotisations bénéficie du service **Réponses à la carte**.
- Il est informé, régulièrement, de l'existence du service, par *CFDT Magazine*, l'espace adhérent du portail cfdt.fr et la presse aux adhérents des fédérations, unions régionales et unions confédérales.
- Le service lui offre un accueil téléphonique, une écoute personnalisée et un diagnostic de sa situation.
- Les demandes de l'adhérent qui parviennent à la CFDT, par mail ou par les espaces de contact sur les sites CFDT seront redirigées sur le service **Réponses à la carte**.
- Sa demande fait l'objet d'une prise de contact dans les 72 heures ou au plus tard dans la semaine qui suit son premier appel.
- Sa demande est satisfaite dès lors que la réponse qu'il a obtenue est adaptée à sa question.
- L'adhérent a le droit au respect de la confidentialité de sa démarche s'il en fait la demande.
- Les adhérents qui ont recours à **Réponses à la carte** seront régulièrement interrogés par les moyens appropriés afin de mesurer leur satisfaction.

2. Les Fédérations, les Unions régionales, l'UCR

Elles sont le niveau 2 du service.

- Elles désignent un référent politique de **Réponses à la carte**.
- Elles s'organisent en leur sein, avec les syndicats, pour prendre en charge la demande de l'adhérent, en s'appuyant sur leur réseau.
- Elles orientent la demande de l'adhérent vers les syndicats si la réponse relève de leur compétence.
- Elles informent les syndicats lorsqu'elles traitent à leur niveau les demandes de l'adhérent.
- Elles communiquent auprès de leurs adhérents sur l'existence du service.
- Elles réalisent un bilan annuel du fonctionnement du service à destination de leurs syndicats.



- Elles bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement de la confédération et des informations, statistiques, relatives à la marche du service.
- Un outil de suivi partagé est mis à leur disposition par la confédération.
- Elles sont responsables de l'effectivité du service rendu à l'adhérent.

3. La Cfdt Cadres et l'UFFA

Elles sont le niveau 3 du service.

- Elles viennent à ce titre en appui des Fédérations et des Unions régionales pour les demandes spécifiques des adhérents relevant de leur champ.

4. Le Syndicat

- Il reçoit les demandes en provenance des Uri et des Fédérations: il est au cœur du service.
- Il désigne un référent politique du service qu'il communique à sa Fédération et à son Union régionale.
- Il organise l'opérationnalité du service en lien avec sa Fédération et son Union régionale.
- Il bénéficie de l'accompagnement nécessaire à l'accomplissement de ses missions.
- Il a accès aux demandes de ses adhérents qui ont recours au service, sauf en cas de confidentialité demandée par l'adhérent.
- Il bénéficie d'une information qualitative sur l'activité du service.
- Il fait la promotion du service à l'adhérent auprès de ses membres.

5. la Confédération

- Elle incarne la maîtrise d'ouvrage avec un directeur politique et d'un chef de projet opérationnel de **Réponses à la carte**.
- Elle organise en son sein la réponse aux questions de l'adhérent qui relèvent de ses attributions.
- Elle met à disposition des Fédérations, Uri, Unions, syndicats un outil de suivi du service partagé et assure sa prise en main par les organisations.
- Elle anime la gouvernance confédérée du service élue par le Conseil national et veille au respect de ses missions.
- Elle assure la relation contractuelle avec le prestataire.
- Elle communique sur l'existence et le fonctionnement du service à l'ensemble des adhérents.
- Elle impulse la promotion du service.
- Elle accompagne les organisations.
- Elle remet annuellement au Conseil national un bilan quantitatif et qualitatif de **Réponses à la carte**.

6. La gouvernance du service à l'adhérent

Le service est piloté par une instance confédérée élue par le conseil national, le Comité d'organisation du service à l'adhérent.

Ce comité se compose de représentants de cinq fédérations et cinq unions régionales, du directeur et du chef de projet et d'un représentant de la Cnas.

Ses attributions sont les suivantes:

- Veiller à l'effectivité et à la qualité du service.
- Piloter les relations avec le prestataire.
- Réaliser un bilan annuel quantitatif et qualitatif du service.
- Veiller au respect de l'Engagement commun **Réponses à la carte**.
- Permettre une montée en compétence des acteurs du service.
- Repérer les besoins d'accompagnement des organisations.
- Gérer les données et l'outil dédié.
- Prévoir la communication sur le service.
- Proposer au débat des instances confédérales les adaptations, prolongements et enrichissements du service.
- Gérer les conflits pouvant naître du service.

7. Le financement du service à l'adhérent

Conformément aux décisions du congrès de Marseille, la Caisse nationale d'action syndicale (Cnas) prend en charge le financement du service. Celui-ci comporte la prestation d'accueil de premier niveau et toutes les charges relatives au fonctionnement confédéré du service: réunions, communication, outil partagé.

Réponses à la carte est un service conçu au bénéfice exclusif de l'adhérent. Un non adhérent peut être accueilli une fois par le service: il reçoit une information de premier niveau et il est dirigé vers son syndicat pour une proposition d'adhésion.