

Votre CFE-CGC à votre écoute



Mars 2026

Communication
CFE-CGC AG2R

Utilisation de la
visioconférence dans
le cadre des
entretiens conseil
retraite

La CFE-CGC a noté que le projet d'entretien individuel retraite en visio-conférence (EIR Visio) piloté par les Fédérations, est inscrit dans la feuille de route Agirc-Arrco 2024-2026 de l'unité Expérience Clients.

La CFE-CGC a également noté que ce projet s'inscrit dans une logique de modernisation de l'offre de service, sans transformation majeure de l'organisation du travail, la Direction indiquant que ce dispositif repose sur le volontariat et reste, à ce stade, marginal (environ 7 % des appels).

La CFE-CGC s'interroge toutefois sur les conséquences concrètes pour les salariés.

Plusieurs inquiétudes portent sur l'exposition des conseillers via la caméra, notamment dans les situations où seul le salarié est visible, avec un risque perçu de captation d'images ou de diffusion sur les réseaux sociaux.

La Direction considère que ces risques existent déjà en présentiel, mais reconnaît la nécessité de vigilance, notamment face aux incivilités clients.

La Direction rappelle également l'existence de procédures internes de protection des salariés, sans toutefois apporter de réponses précises sur certains points techniques (capture d'écran, CNIL, fonctionnement exact de l'outil).

Pour la CFE-CGC, cette évolution implique un changement de posture professionnelle, lié au passage d'une relation téléphonique à une interaction visuelle, nécessitant potentiellement un accompagnement spécifique (communication non verbale, gestion des situations sensibles).

La CFE-CGC s'interroge également sur l'organisation du travail (gestion des salles, montée en charge future), l'attractivité des postes et le risque, à terme, d'une évolution vers la généralisation des appels en visio-conférence.

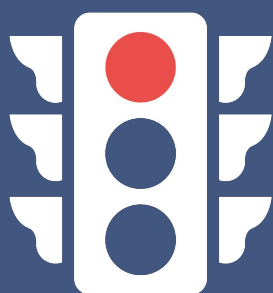
Enfin, nous regrettons le manque de présentation complète de l'outil et l'anticipation de certains impacts (techniques, organisationnels, réglementaires).

En synthèse, la CFE-CGC déplore l'absence de plusieurs facteurs de réussite, de sécurisation du projet et en particulier sur les points suivants :

- **La protection des salariés** : prise en compte du risque de captation d'image, du respect de la vie privée et de l'encadrement des usages.
- **La gestion des incivilités** : adaptation des dispositifs existants au contexte visio.
- **La posture professionnelle** : besoin de formation spécifique (visio, non verbal, gestion du stress).
- **Les conditions de travail** : fatigue visuelle, stress supplémentaire lié à l'exposition permanente à l'image.
- **Le principe de volontariat** : garantir son maintien dans la durée.
- **L'organisation du travail** : anticipation et mesure des impacts sur la gestion des flux, des espaces et de la charge.
- Le respect de l'égalité et de l'inclusion : attention sur les situations particulières (voile, identité, image de soi) .

C'est pourquoi la CFE-CGC émet un avis défavorable.

Votre CFE-CGC AG2R



Suivez nous !

