



Accélérer, mais avec quels moyens ?

Lors de la réunion du lundi 24 août à 9h00, notre CEO nous a annoncé que le vocabulaire allait changer : **une semaine deviendrait trois jours, deux semaines une semaine, etc.**

Au-delà des mots, nous nous interrogeons aujourd'hui sur la signification concrète pour les salariés de l'entreprise. Si une demande prévue pour la semaine prochaine doit désormais être réalisée en trois jours, est-ce que certaines tâches sont supprimées, dé-priorisées ou réorganisées pour permettre cette accélération ?

Quels moyens sont mis en face ?

Quels effectifs ?

Quels objectifs sont revus ?

Quelles priorités sont abandonnées ?

Quels garde-fous sont prévus ?

Car si les délais diminuent sans moyens supplémentaires ni réduction de la charge, alors ce n'est pas simplement une accélération de l'activité : **c'est une augmentation de la pression sur les salariés.**

Et les premiers effets se font déjà sentir.

Depuis cette annonce, les managers eux-mêmes reviennent vers nous avec les problématiques rencontrées, notamment pendant la période estivale. Avec des effectifs réduits, il est demandé de maintenir le même niveau de productivité, voire d'aller plus vite. **Ce n'est pas tenable.**

Des tensions apparaissent dans les équipes. Les managers sont eux-mêmes dans le flou et répètent les consignes sans disposer de règles opérationnelles suffisamment claires.

Concrètement, si un manager demande à un salarié quelque chose « pour demain », est-ce qu'à la lumière de la dernière présentation de notre CEO celui-ci doit considérer que le travail doit être rendu dans l'après-midi ?

Il serait souhaitable dans ce cas que ce manager explicite ses attentes au salarié. Et surtout qu'il indique **quels moyens sont à sa disposition pour qu'il puisse satisfaire la demande.**

Une performance déjà au rendez-vous

Cette situation est d'autant plus difficile à comprendre que le résultat opérationnel, tel que présenté dans le cadre de la politique financière, **aurait été multiplié par 2,3** en un an.

Si les résultats sont là, pourquoi faut-il encore et toujours demander d'avantage aux salariés, et toujours plus vite ?

La pression a atteint ses limites. Aujourd'hui, pour gagner en productivité, la CGT invite la direction à engager les leviers de la motivation, et cela passe par le pouvoir d'achat. C'est la théorie du salaire d'efficience. « **Quand le salaire augmente, la productivité monte** ». Pourtant, la direction a fait des choix différents, comme le reflète le résultat des dernières négociations annuelles obligatoires.

Les salariés créent de la valeur. Ils doivent maintenant aussi bénéficier de cette valeur.

Nous tenons également à rappeler que la productivité ne peut pas être la seule variable d'ajustement.

Déconnexion : attention aux injonctions contradictoires

Le 11 août 2026, une charte de la déconnexion a été adressée aux salariés.

Dans le même temps, au rythme des retours de congés, les salariés reviennent massivement vers la CGT avec des remontés très concrètes :

- appels professionnels le dimanche ;
- sollicitations en dehors des horaires de travail ;
- appels sur les téléphones personnels ;
- demandes de répondre alors qu'il n'existe aucune astreinte ;
- difficulté réelle à décrocher du travail.

On ne peut pas demander aux salariés de respecter leur droit à la déconnexion si l'organisation du travail ne leur permet pas de se déconnecter.

Avec des effectifs réduits, si l'on exige la même production, les mêmes délais et la même disponibilité, le travail déborde sur les temps de repos et la santé mentale en patie.

La charte de déconnexion ne doit pas être seulement un document de communication. **Elle doit être compatible avec l'organisation réelle du travail et être appliquée à tous les niveaux de l'entreprise.**

Santé au travail : les signaux sont là

La CGT reçoit également un nombre croissant de témoignages faisant état de situations d'épuisement professionnel. Elle accompagne ainsi de plus en plus de salariés dans leurs démarches visant à faire reconnaître leur burn-out comme une maladie professionnelle.

Lorsque les salariés qui nous contactent sont de plus en plus nombreux, **cela constitue un signal collectif que l'entreprise doit prendre au sérieux.**

Et la question est simple : **que fait la direction de ces alertes ?**

Les analyse-t-elle ?

Les rapproche-t-elle de la charge de travail, de l'absentéisme, des arrêts, des tensions dans les équipes et des difficultés managériales ?

L'entreprise est responsable dans la prévention des risques.

La direction doit prendre la pleine mesure de sa responsabilité en matière de prévention des risques professionnels, notamment des RPS. En cas de manquements, **sa responsabilité civile et pénale peut être engagée lorsque la santé ou la sécurité des salariés est mise en danger.** L'absence de prévention face à des situations d'épuisement professionnel ne peut donc rester sans conséquence.

L'IA ne peut pas être la réponse à tout

Nous entendons parler de l'intelligence artificielle comme la solution permettant de gagner du temps sur tous les sujets.

Soyons clairs : si l'IA peut être un outil facilitateur, **elle ne peut pas être la réponse automatique aux problèmes d'effectifs, de charge et de délais.**

L'équation qui consiste à réduire les effectifs, maintenir les mêmes objectifs, réduire les délais et ajouter un peu d'intelligence artificielle pour combler le manque ne fonctionne pas. Des exemples comme Klarna¹ ou plus récemment Meta² le prouvent par l'expérience. Gartner³ confirme cette analyse par rapport aux suppressions de postes récentes dans les services clients liés à l'arrivée de l'intelligence artificielle.

L'IA ne remplace ni les compétences, ni l'analyse, ni l'expérience, ni le jugement humain.

Dans ce contexte, certaines pratiques nous interrogent.

Il arrive que dans certaines requêtes effectués sur l'outil JIRA, des réponses sont générées par IA.

1 <https://www.usine-digitale.fr/article/klarna-retropedale-sur-l-ia-et-revient-aux-fondamentaux-du-service-client.N2231867>

2 <https://www.reuters.com/technology/artificial-intelligence/how-metas-ai-workforce-transformation-plans-went-kaput-2026-08-26/>

3 <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-02-03-gartner-predicts-half-of-companies-that-cut-customer-service-staff-due-to-ai-will-rehire-by-2027>

Il faut entendre ce que cela peut produire chez les salariés : recevoir une réponse automatisée à une demande professionnelle peut être vécu comme impersonnel, irrespectueux ou dévalorisant, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un sujet qui nécessite de l'échange et de l'analyse.

L'objectif de productivité ne doit pas conduire à déshumaniser les relations de travail.

Nous demandons donc un cadre clair concernant l'utilisation de l'IA, notamment sur les données utilisées, les responsabilités, la qualité des réponses et la place indispensable du jugement humain.

Pour résumer nos demandes

La CGT n'est ni opposé à l'amélioration des organisations ni à l'innovation. Mais **accélérer sans moyens, sans règles claires et sans garde-fous est dangereux**. Ne confondons pas vitesse et précipitation.

Nous demandons donc à la direction de répondre aux points suivants :

- Quelle est la nouvelle définition des délais et quand entre-t-elle réellement en vigueur ?
- Quels moyens sont mis en face de cette accélération ?
- Quels effectifs et quelles priorités sont adaptés ?
- Que doit faire un salarié lorsqu'un délai est incompatible avec sa charge de travail ?
- Comment les managers doivent-ils arbitrer les demandes contradictoires ?
- Comment la direction garantit-elle concrètement le droit à la déconnexion ?
- Pourquoi les salariés sont-ils sollicités sur leur temps personnel lorsqu'ils ne sont pas d'astreinte ?
- Quelles mesures sont prises face aux tensions et aux alertes concernant la santé au travail ?
- Quel cadre est fixé pour l'utilisation de l'IA ?

Nous voulons des moyens avant les punch line du lundi matin, de la reconnaissance avant de nouvelles exigences et une organisation du travail qui protège les salariés.

Nous rappelons, une fois de plus s'il le fallait, que l'article L.4121-1 du Code du travail impose à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, notamment par « une organisation et des moyens adaptés ».

Cette obligation doit se traduire concrètement dans l'organisation du travail.