

L'évolution des métiers **dans le cadre des nouvelles technologies**

Jean-Marie LAMBERT
Directeur des ressources humaines Veolia Eau

Jean-Marie LAMBERT juge difficile d'aborder ce sujet dans un délai aussi court, mais propose d'étudier les principales conséquences des nouvelles technologies sur les métiers. Tout d'abord, la concurrence rend le client de plus en plus exigeant sur la qualité des prestations et les temps de réaction. La confrontation du client à l'information rend parfois le personnel désarmé vis-à-vis des demandes.

De leur côté, les candidats sont très sensibles à la modernité des outils de travail qui leur seront confiés et des conditions de travail qui leur seront faites par les entreprises qui désirent les recruter. Ces aspects ont des impacts fondamentaux en termes de sécurité, d'organisation du travail et de gestion des compétences. Pour cette raison, l'Entreprise et les partenaires sociaux devront étudier les contextes d'utilisation des données jugées par le personnel comme des instruments de contrôle (GPS, traçabilité...). En effet, la mise en œuvre de ces contrôles en temps-réel est un impératif né de la pression du client.

La Direction attend l'accélération des délais de réponse du personnel. Les sociétés cotées doivent établir des rapports financiers et comptables extrêmement complexes. Pour cette raison, le personnel doit être habilité à répondre aux questions. Les expériences positives menées dans ce domaine auprès des centres service client doivent être mutualisées au sein de l'Entreprise.

D'une manière générale, il convient d'éviter la coexistence au sein de l'Entreprise d'une population très « taylorisée » dans les centres de service client, et d'une population très autonome, qui travaillera à partir de son ordinateur et de son téléphone portable. Les méthodes de travail différentes entre les centres de service client et les cadres autonomes risquent même de donner naissance à des statuts différents de personnel au sein d'une même entreprise.

Les nouvelles technologies et les nouvelles attentes du public évoluent à un rythme auquel les instances ne sont pas habituées. Pour cette raison, la Direction doit s'adapter à ce nouveau contexte. Les plans de formation doivent être de plus en plus glissants par rapport aux objectifs annuels des entreprises.

En conclusion, les entreprises ne pourront dans le contexte actuel se passer des Institutions Représentatives du Personnel. Elles devront mettre en place des méthodes permanentes de dialogue social pour répondre à l'évolution des nouvelles technologies.