

Mardi 7 juillet 2020



Noël Bouffard, directeur
délégué Sopra Steria

DECOUVREZ TOUS LES « PROPOS
DE CHERCHEURS » SUR :
[www.fondation-usmb.fr/propos-
de-chercheurs](http://www.fondation-usmb.fr/propos-de-chercheurs)



Covid-19 : « il faut savoir se réinventer »

En parallèle aux "Propos de chercheurs : soigner les maux avec des mots" et dans l'esprit d'un continuel partage de la connaissance et de l'expérience, la Fondation Université Savoie Mont Blanc donne la parole à ses fondateurs et partenaires dans le cadre de ses chroniques "Des actes pour dépasser les maux". Des témoignages consacrés à la période vécue sont autant de retours d'expériences à partager et à capitaliser.

Aujourd'hui, Noël Bouffard, directeur délégué chez Sopra Steria, évoque notamment l'importance du pilotage pour garder les équipes mobilisées dans la tempête.

Pouvez-vous tout d'abord nous présenter Sopra Steria ?

Sopra a été créée en janvier 1968 à Annecy par Pierre Pasquier, toujours président, François Odin et Léo Gantelet. L'entreprise, qui a fusionné avec Steria en 2015, figure parmi les leaders européens du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels. Elle emploie 46 000 personnes dont 20 000 en France et environ 500 au siège, à Annecy. Présente dans 25 pays, elle a réalisé, en 2019, 4,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Comment Sopra Steria a-t-il traversé la période de confinement ?

Dès le début de la période de confinement liée au Covid-19, le Groupe a constitué une cellule de crise dirigée au plus haut niveau de l'entreprise et décidé les dispositions afin d'assurer la sécurité sanitaire de nos collaborateurs et leur permettre de poursuivre leurs activités en télétravail tout en assurant la continuité de services pour nos clients.

Nous disposons déjà d'importants moyens techniques liés à nos systèmes d'informations et la majorité de nos collaborateurs avait l'habitude de travailler à distance de manière itinérante, ce qui a permis à plus de 90% de nos équipes de travailler à distance durant la période de confinement.

Durant cette période, la cellule s'est réunie tous les matins afin d'étudier et décider les mesures à prendre. Grâce à notre système de pilotage, qui permet des remontées et descentes d'informations immédiates avec nos équipes, nous avons gardé un lien permanent avec nos salariés via nos managers.

Quid de l'activité ?

Nous avons maintenu voire développé dans certains cas notre activité dans les secteurs de la santé, des banques ou auprès des organisations du secteur public... Il n'en est évidemment pas de même dans les secteurs qui sont plus touchés par la crise sanitaire. Nous ajustons en permanence notre structure de coût tout en préservant l'activité de nos collaborateurs. Une entreprise de services comme la nôtre vit par la qualité de ses équipes.

Comment se passe aujourd'hui le déconfinement ?

Nos collaborateurs restent aujourd'hui en grande majorité en télétravail. Au regard de l'évolution de la situation sanitaire, nous rouvrons progressivement nos sites dans le plus strict respect des consignes de sécurité des autorités, bien sûr.

Quels enseignements tirez-vous de cette période ? Y aura-t-il un avant et un après Covid chez Sopra Steria ?

Nos clients étant au cœur de notre activité, nous avons toujours eu une organisation très matricielle que nous adaptons en fonction de leurs besoins. Cette culture de l'agilité, dans un contexte de crise sans précédent, a constitué pour nous un formidable atout.

Au cours de cette période, ce qui m'a frappé, c'est l'opérationnalité de notre système de pilotage très resserré du fait de la situation : il a favorisé une circulation très rapide des informations avec une forte mobilisation et implication des équipes.

Depuis toujours, nous entretenons avec nos équipes une forte proximité, avec des réunions régulières en présentiel, suivies de moments de convivialité. La période que nous avons vécue a stoppé toutes nos rencontres physiques et supprimé ces moments d'échanges. Nous avons donc réfléchi à d'autres moyens pour développer les liens avec nos équipes en leur proposant de prendre des initiatives dans leurs environnements, ce qu'ils ont fait.

Nous avons aussi créé une plateforme interne de solidarité afin de permettre à nos salariés soucieux d'apporter leur savoir-faire numérique à la communauté de s'investir auprès d'associations, bénévolement ou en mécénat de compétences. Nos collaborateurs ont également participé à des hackathons visant à lutter contre la pandémie...

Plus généralement, le numérique a aujourd'hui pris une place telle que cette tendance est irréversible. Nous devons aller vers la mise en place de technologies au service de l'humain, avec encore plus de déontologie et d'éthique.