

Le PDG de Steria : François Enaud



Verbatim réalisé par la Fondation iFRAP : [Interview par Stéphane Soumier dans « Good morning business » le 27/11/2013.](#)

S.S : Bonjour François Enaud, et vous avez porté alors pour le coup alors, un rapport parlementaire vous dédouane totalement hein, le seul qui a été fait là-dessus alors, dédouane Steria et néanmoins dans le discours public hier on a entendu donc on parle de Louvois, le logiciel de paie des armées, 180.000 fiches de paie qui sont émises par Louvois, l'ensemble des armées, et c'est une catastrophe, alors on n'a pas le temps de détailler cela, mais j'ai lu des témoignages qui sont d'ailleurs des témoignages bouleversants de gens qui alors pour le coup ont été mis dans des situations de surendettement parce qu'ils ont plus été payés, et puis se sont des soldats en plus, c'est d'autant plus insupportable hein... mais même des gens qui ont reçu des sommes faramineuses sur leurs comptes et qui n'en dormaient plus parce qu'ils disaient et on peut même pas le rembourser, alors... Steria est arrivé comme un pompier dans cette affaire François Enaud...

F.E : Oui absolument, je ne me suis jamais exprimé sur ce dossier, par respect pour les militaires dont vous avez fait état à l'instant, et par respect pour notre client, le ministère de la Défense. Aujourd'hui, en accord avec le ministère, presque à sa demande, je viens m'exprimer avec vous, juste pour arrêter cet amalgame, qui est fait entre le nom de Steria et les dysfonctionnements de Louvois. Effectivement comme vous l'avez dit, je suis choqué de cet amalgame, nous venons de soutenir le ministère, l'assister pour effectivement trouver des solutions à ce problème compliqué, ce problème qui d'ailleurs dépasse largement le cadre informatique, rappelons-le hein...

S.S : C'est un problème informatique...

F.E : l'informatique est un outil, alors bien sûr il faut que l'outil fonctionne, et il y a certainement, je crois eu des bugs sur le calculateur de soldes, d'ailleurs calculateur de solde qui n'a pas été développé par l'entreprise Steria je le rappelle, mais ça effectivement il y a l'outil, bon donc on corrige l'outil, mais l'outil n'est pas suffisant, l'outil n'a pas l'intelligence innée, l'outil il a l'intelligence qu'on lui donne, avec des informations transmises par des humains, à un outil absolument essentiel si l'on veut que les résultats soient justes. Donc ce qui est vrai de Louvois est vrai pour tous les systèmes informatiques ; ce qui est important c'est de considérer tout le changement induit par un nouveau programme informatique dans les organisations, dans la mise à niveau des compétences, afin que l'on l'utilise de manière efficace, et juste cet outil.

S.S : C'est ces ressources humaines, du ministère de la défense qui elles mêmes n'étaient pas au clair avec la propre réforme des armées, réforme qui, je m'excuse de l'image, a été faite au pas de charge, et à partir du moment où l'on n'est pas d'équerre sur la réforme des statuts et des soldes, on ne peut pas demander à l'informatique de faire le boulot, c'est ça ?

F.E : Absolument, normalement vous avez dans l'armée un métier qui s'appelle les « soldats », ce sont des officiers de paie (ou) [ce qui correspond à] des agents de paie dans des entreprises privées, c'est un métier en tant que tel, et ces gens là font la qualité de la paie. L'outil ne fait que calculer des données transmises par ces gens compétents donc si on perd cette compétence bas on a des problèmes dans le calcul de la paie tout simplement.

S.S : Mais vous vous êtes intervenu au bout de... il tournait déjà depuis deux ans hein Louvois quand Steria a commencé à intervenir parce que les bugs se multipliaient, ça aussi ça été un des éléments d'ailleurs, hein, c'était l'armée, la grande muette, on ne dit rien, personne ne se plaint, les soldats soutenaient en silence, hein, les coups qu'ils recevaient sur leur feuille de paie, et ça aussi cela a été sans doute l'un des éléments qui a aggravé la situation, hein, que l'on aie mis du temps à réagir...

F.E : Oh, non, je crois que le ministère a été conscient assez rapidement des problèmes, je pense que le ministère non je ne suis pas à l'intérieur, je pense que simplement par respect pour les militaires qui étaient victime de ces bugs je pense que le ministère a travaillé comme il le fallait sauf qu'effectivement le problème s'est avéré beaucoup plus compliqué comme l'a expliqué le ministre récemment, beaucoup plus compliqué que juste la résolution d'un bug informatique,

S.S : On n'arrive pas à comprendre qu'il faille tout foutre par terre, c'est-à-dire qu'à un moment là, dans les architectures informatiques, on n'y arrive plus il faut... poufff... envoyer à la casse pour tout reconstruire ?

F.E : Moi cette décision ne m'appartient pas et...

S.S : Bien sûr ! Mais là je parle à l'expert, à l'architecte

F.E : et je ne prétends pas... et mes équipes ne prétendent pas avoir toute la connaissance du dossier dans son intégralité pour pouvoir apprécier cette décision... heu ceci dit cette décision si cette décision est celle qui semble être prise par le ministre, il faut savoir d'abord que cela va prendre du temps, pour construire un nouveau système. Il faut du temps pour éviter de faire les mêmes erreurs, et en attendant, Stéria reste totalement engagée au côté du ministère et qui d'ailleurs nous a renouvelé sa confiance, cela pour continuer à assurer le fonctionnement de la paie avec le système actuel. Vous n'allez pas passer du jour au lendemain sur le nouveau système, donc notre mission reste tout à fait d'actualité.

S.S : Stéria a fait de la modernisation de l'État et spécialement de l'aide que vous pouvez apporter au secteur public l'un de ses leviers de croissance, peut-être le principal aujourd'hui, levier de croissance, François Enaud... on se rend compte qu'en France ça ne marche pas, on a déjà eu Chorus, alors pour le coup combien d'entreprises ont été victimes de Chorus, hein, logiciel de paie celui-là, de facturation des services de l'État. On a le dossier médical personnel qui a été une espèce de Barnum invraisemblable à mettre en place. Pourquoi on arrive pas ?

F.E : Comment je vous le disais encore une fois, ce n'est pas qu'un sujet informatique, c'est un sujet... là on parle de la transformation des administrations, on parle de la transformation...

S.S : Pourquoi les anglais y arrivent alors que nous on y arrive pas François Enaud ?

F.E : Moi je crois que... Eh bien parce que l'on a des cultures différentes, parce que l'on a une résistance au changement en France un petit peu plus forte en France que dans d'autres pays comme l'Angleterre, parce que il y a parfois, Ben en Angleterre il y a un pragmatisme – je vous ai parlé d'un grand contrat que nous avons signé à plus d'un milliard d'euros récemment – Euh, où le contrat, rien que ce contrat, il a mis moins de neuf mois entre le moment où le ministère, hein le gouvernement de David Cameron, le Cabinet Office a décidé cette transformation de tous les back-offices de l'administration britannique, neuf mois seulement ont suffi pour nous confier la réalisation de ce projet, neuf mois de gestation. En France il faudrait au moins deux ans ; donc on a une vitesse d'exécution qui est différente **parce que je pense que l'on a une résistance au changement qui est plus forte.**

S.S : Et on vous donne toutes les clés dès le départ. Là en Grande-Bretagne[en France], l'administration pense qu'elle peut démarrer elle-même les trucs, et on vous appelle en suite ?

F.E : Absolument, là on a tendance en France encore à considérer l'outil comme juste quelque chose que l'on peut considérer de manière spécifique. Or les anglais ont bien compris que l'outil n'était qu'un moyen et pas la finalité et il vaut mieux acheter le service et engager ses prestataires, ses fournisseurs sur la qualité du service et pas tant sur la qualité de l'outil.

S.S : Merci François Enaud, merci d'être venu nous voir ce matin vous êtes le patron de Stéria sur BFM Business.