



Le mas provençal

Samuel Azuelos, 1998

Événements marquants de l'année 2003

| JANVIER |

Transformation des Services Postaux Portugais

● Face à un environnement toujours plus concurrentiel, la Poste nationale du Portugal (CTT) s'est lancée dans un programme de transformation baptisé «Mercúrio». Rationalisation des coûts via une réorganisation, optimisation des procédures, meilleure planification des investissements, orientation client plus marquée et approche marketing renforcée : tels sont les axes majeurs de cette initiative qui constitue le premier pas des CTT vers la rentabilité. Le partenariat entre **Capgemini** et le groupe CTT a débuté en janvier 2003 par un audit opérationnel. Cette collaboration a été élargie en cours d'année et vise maintenant à renforcer l'efficacité opérationnelle et la maîtrise des coûts dans les fonctions «sourcing» stratégique, logistique, finance et ressources humaines. L'ensemble de ces projets fait de **Capgemini** un des conseils privilégiés de CTT pour son activité et sa transformation sur l'année 2004.

Partenaire mondial de Visteon pour l'externalisation de ses applications

● La signature d'un contrat avec IBM fait de **Capgemini** le prestataire de services en matière de gestion d'applications pour l'équipementier automobile Visteon Corporation. S'inscrivant dans le partenariat mondial qui lie Visteon et IBM, ce contrat de cinq cents millions de dollars sur dix ans porte sur des services de support informatique en environnements client-serveur et mainframe. Les centres mondiaux de développement technologique de **Capgemini** permettront à Visteon d'atteindre plus rapidement ses objectifs informatiques, tout en préservant l'excellence de son service. Au cours de ces deux dernières années, Visteon s'est appuyé sur **Capgemini** pour améliorer sa qualité de service et son efficacité en matière de développement d'applications. Le contrat actuel valide et prolonge ces précédentes réalisations.

Des solutions informatiques et un prestataire pour Yamanouchi Pharma America

● Pour le lancement de son premier médicament sur le marché américain, Yamanouchi Pharma America (YPA) recherchait un partenaire solide, d'envergure mondiale et expert du secteur pharmaceutique. Son choix s'est porté sur **Capgemini** pour déployer une série de solutions s'appuyant sur une infrastructure informatique adaptative et une organisation centrée sur le client. Fortes des acquis du partenariat d'externalisation initié en 2002 et de la mise en place de solutions SAP, Siebel et Documentum, les équipes de **Capgemini** ont renforcé les compétences dédiées à la force de vente itinérante et aux partenaires externes de Yamanouchi Pharma America.

| MARS |

Un centre d'externalisation des processus métiers pour BlueScope Steel

● BlueScope Steel (ex-BHP Steel) est le leader du marché de l'acier en Australie et en Nouvelle-Zélande. En application d'un accord de collaboration, un centre d'externalisation des processus métiers a été créé à Adélaïde, en Australie. Ce centre permet à **Capgemini** de vendre à BlueScope Steel des services dédiés à ses processus métiers. Ce projet englobe aussi le transfert des fonctions de back office issus des services partagés de BlueScope Steel vers le nouveau centre d'externalisation. Ce partenariat avec un client — une première en Australie — couvre le déploiement d'une unité autonome d'externalisation des processus métiers qui, à terme, proposera ses services sur le marché. La quasi-totalité des équipes des services partagés de BlueScope Steel a rejoint les rangs de **Capgemini**, garantissant ainsi la continuité du service et la préservation du capital intellectuel accumulé par l'équipe BlueScope Steel.

| AVRIL |

Essent améliore la gestion de ses actifs

● Essent, leader néerlandais de la distribution de gaz et d'électricité, se devait de répondre à la libéralisation des marchés, au renforcement de la concurrence et à l'encadrement plus strict des prix. Pour cet acteur des services publics, le problème consistait à maintenir la qualité de ses prestations tout en maîtrisant ses coûts pour préserver sa rentabilité. C'est à Capgemini, partenaire déjà bien implanté chez Essent pour le déploiement de solutions progiciels, qu'a été confiée en 2003 une mission de transformation des processus de gestion de ses actifs. Ceci couvre le développement d'un système de gestion des risques à base d'Indicateurs Clés de Performance, ainsi que d'un nouveau modèle d'exploitation et l'amélioration de l'architecture informatique. Ce projet de transformation devrait aboutir à des réductions de coûts de dix-huit millions d'euros par an sur une période de cinq années.

| MAI |

Transformation du Service Client du London Borough of Croydon

● Le Conseil Municipal de Croydon, instance administrative de l'arrondissement londonien de Croydon, a signé avec Capgemini un contrat à long terme portant sur la modernisation de son infrastructure informatique et la transformation de son «interface/client» avec les habitants, les entreprises locales et les autres usagers. Le projet vise ainsi à faciliter l'accès des clients aux informations et services de la municipalité et améliorer l'efficacité et la communication entre ses collaborateurs. Le contrat avec Croydon, le plus important des arrondissements de Londres, porte également sur l'infogérance pendant une période de sept ans, de systèmes informatiques déjà en place ou à installer.

La solution keyChain™ chez HP illustre la puissance des partenariats

● Hewlett Packard a choisi Capgemini pour déployer la solution de place de marché privée keyChain™ dédiée à la collaboration avec les fournisseurs. Capgemini, maître d'œuvre et responsable de ce projet de huit mois, a pris en charge la gestion et l'encadrement de l'équipe, formée de collaborateurs de HP, i2 et Capgemini. La mise en œuvre d'une architecture distribuée qui s'appuie sur deux centres (Cupertino en Californie et Bombay en Inde) a permis de répondre aux critères de rapidité, de flexibilité et de maîtrise des coûts. Le déploiement s'est effectué dans les délais et le budget impartis. Ce projet illustre parfaitement le type de solutions que Capgemini et HP, forts d'un partenariat stratégique de quinze ans, peuvent proposer à leurs clients.

| JUIN |

Le Ministère néerlandais de la Défense lance un projet de transformation

● Le Ministère néerlandais de la Défense cherche à renforcer la coopération, la synergie et l'efficacité entre les différents corps de ses forces armées, en s'appuyant sur son système informatique et une plus grande efficacité de ses processus internes. Le choix du Ministère s'est arrêté en juin dernier sur un consortium piloté par Capgemini. Prévu pour une période de huit ans au moins, ce projet est axé sur une approche intégrée du management opérationnel et de la mise à disposition d'informations, jusqu'à présent gérés indépendamment par les différents corps d'armée. En s'attachant dans un premier temps aux fonctions Finance et Logistique, cette initiative fera de l'armée néerlandaise un précurseur : les forces armées de ce pays seront les premières au monde à se doter d'un back office intégré opérant sur un système unique et mutualisé.





Village provençal

Samuel Azuelos, 1998

L'activité Services Financiers reconnue pour ses études comparatives

● L'activité Services Financiers de **Capgemini** publie deux «études de référence» annuelles en collaboration avec des clients stratégiques. Dans le domaine de la gestion de patrimoine, le mois de juin marque, depuis sept ans, la publication du rapport «World Wealth Report (WWR) : (La Gestion de Patrimoine dans le Monde)» en partenariat avec Merrill Lynch. Distribuée dans le monde entier et faisant référence dans le secteur, cette étude révèle les

performances des grandes fortunes personnelles dans l'environnement économique instable actuel. En 2003, l'activité Services Financiers a aussi lancé la publication du «World Retail Banking Report (WRR) : (La Banque de Réseau dans le Monde)» en partenariat avec l'EFMA (European Financial Management & Marketing Association, un consortium de huit cents banques), et ING Direct comme co-sponsor de l'étude. Ces deux publications illustrent le rôle de tout premier plan joué par **Capgemini** en matière d'innovation dans les services financiers.

| JUILLET |

Total sous-traite l'exploitation des systèmes d'information de sa branche Raffinage et Marketing

● Ce contrat d'une durée de cinq ans, signé entre **Capgemini** France et la Direction Générale Raffinage et Marketing de Total a pour objet l'exploitation d'une partie des systèmes d'information de cette activité à partir d'un centre de service **Capgemini** à Toulouse. Cette opération qui fera de ce centre le plus important pôle de compétences sur la technologie SAP en Europe devrait générer plus de deux cents emplois sur trois ans et permettre d'accueillir de nouveaux clients.

| SEPTEMBRE |

Le secteur ferroviaire suédois sur la voie d'une profonde transformation

● Conséquence de la libéralisation du marché en 2001, la compagnie ferroviaire publique suédoise SJ AB s'est trouvée confrontée à de nombreux défis. En 2002, SJ AB décidait de s'appuyer sur **Capgemini** pour concevoir un business plan, définir un nouveau modèle économique et remanier sa structure organisationnelle, avec pour objectif de s'adapter à la nouvelle donne du marché et préparer son développement futur en Europe. Un contrat de trois ans a été conclu en 2003, portant sur la gestion et le développement de tous les systèmes critiques pour l'activité et basé sur un ensemble d'engagements de service. Ce projet met en avant un des avantages concurrentiels essentiels de **Capgemini** : sa capacité à mener des projets de transformation profonde et durable en collaboration avec ses clients.

| DÉCEMBRE |

L'Offre Publique d'Echange sur Transiciel renforce Sogeti

● L'Assemblée Générale Extraordinaire de **Capgemini** du 18 décembre 2003 a largement entériné l'Offre Publique d'Echange (OPE) amicale sur la majorité du capital de Transiciel. Cette société de services et d'ingénierie informatiques notamment spécialisée dans l'externalisation de la fonction R&D possède une gamme de services, un modèle

économique et une culture d'entreprise parfaitement cohérents et complémentaires à ceux de Sogeti, l'entité «services de proximité» de **Capgemini**. L'ensemble dispose désormais de quatorze mille collaborateurs pour un chiffre d'affaires supérieur à un milliard d'euros. Avec cette opération, le Groupe se place en position de leader sur le marché de l'assistance technique de proximité qui conjugue avec succès volume, rentabilité et récurrence depuis trente cinq ans.

L'offre Sogeti dans le test logiciel devance les attentes des clients

● Sogeti Etats-Unis et Sogeti Pays-Bas collaborent étroitement pour élargir la présence de Sogeti dans le domaine du test logiciel. Cette offre a été conçue pour répondre au besoin des entreprises, qui doivent faire développer des logiciels efficaces dans des limites de délais et de budgets toujours plus étroits, sans pour autant remettre en cause les exigences de qualité. Dans cette activité, Sogeti Etats-Unis a plus que doublé son chiffre d'affaires et multiplié sa clientèle par quatre en 2003, ce qui confirme la demande croissante pour ce type de services. L'offre Sogeti a déjà fait ses preuves dans plusieurs grandes entreprises de la finance, de l'industrie, des produits grand public et de la santé, en leur apportant à chaque fois des résultats remarquables.

Une collaboration réussie avec Heidelberg Druckmaschinen AG

● **Capgemini** accompagne Heidelberg AG, un des plus grands fabricants mondiaux de systèmes pour imprimerie : son adoption du commerce électronique manifeste sa volonté de devenir plus réactif aux évolutions du marché. Heidelberg exploite cette collaboration sous forme de projets coordonnés à l'échelle mondiale. Ces derniers sont issus d'une stratégie informatique développée conjointement et repose sur des procédures métiers et des plates-formes technologiques normalisées au niveau mondial. Cette collaboration a également conduit à un transfert de compétences entre les divisions de l'entreprise, à une plus grande transparence des coûts et à un suivi plus efficace des dépenses. Heidelberg est aujourd'hui un groupe plus souple qui dispose de bases solides pour son développement futur.