

## Pegase

Josepha



# Présentation du Groupe Capgemini

Le Groupe **Capgemini** est l'un des leaders mondiaux du conseil en management et des services informatiques.

Fort de plus de 55 000 personnes (au 1 janvier 2004) réparties sur quatre continents et 34 pays (Europe, Amérique du Nord et région Asie-Pacifique) le Groupe a réalisé en 2003 un chiffre d'affaires de plus de 5,75 milliards d'euros avec un effectif moyen de 49 805 personnes.

## Les 4 métiers du Groupe

Le Groupe propose à ses clients locaux et multinationaux une gamme complète de services organisée autour de quatre métiers :

- **le conseil** (transformation/processus) - (voir page 33)

Cette activité a pour mission de contribuer, au travers d'actions telles que la transformation de l'activité ou la redéfinition de grandes fonctions, à l'amélioration des performances économiques des entreprises grâce à une connaissance approfondie de leurs métiers et de leurs processus.

- **la technologie** (architecture/intégration de systèmes/infrastructure) - (voir page 37)

Ces services font appel à la capacité de concevoir et d'intégrer des solutions, d'exploiter les innovations et de transformer l'environnement technologique. Ils sont étroitement articulés avec les missions de conseil, dans la mesure où la transformation et la remise à niveau des systèmes d'information sont indissociablement liées aux choix du client en matière d'organisation.

- **l'infogérance** (outsourcing / gestion des systèmes d'information et des processus) - (voir page 41)

Cette activité se concrétise par une prise en charge totale ou partielle de la gestion des ressources informatiques du client. Le Groupe a développé une gamme de services en matière de gestion de systèmes informatiques, d'optimisation des processus métiers et de flexibilité des coûts de structures afin d'optimiser le rapport coût/performance.

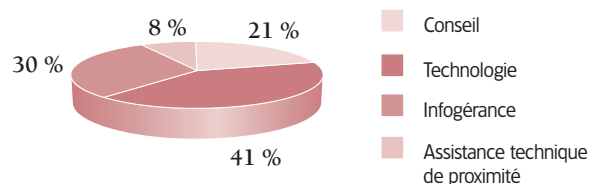
- **l'assistance technique de proximité**

(voir page 45)

Ces services, implantés géographiquement au plus près des décideurs techniques locaux des grandes entreprises, visent à soutenir les capacités internes des directions informatiques en leur proposant dans les délais les plus brefs les meilleurs spécialistes.

\*\*\*

La répartition du chiffre d'affaires 2003 du Groupe entre ces quatre métiers est la suivante :



### Une organisation en 5 grandes unités opérationnelles

Afin d'utiliser au mieux les ressources du Groupe dans les métiers du conseil et de la technologie, et notamment de permettre aux petits pays de bénéficier de l'expertise et du soutien des grands pays, **Capgemini** s'est organisé en 5 grandes unités opérationnelles.

- Trois unités géographiques (Strategic Business Unit ou SBU) :
  - Amérique du nord,
  - Europe du nord et Asie-Pacifique,
  - Europe centrale et du sud.
- une unité européenne dans l'infogérance ;
- une unité pour l'Assistance technique de proximité (Sogeti/Transiciel).

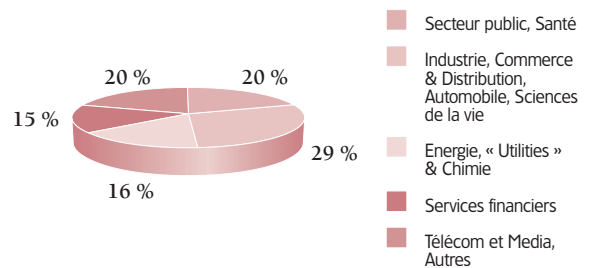
### Le «Rightshore™»

Pour répondre aux attentes du marché en termes de prix, de délai et de qualité, le Groupe a développé le concept de «Rightshore™». Il s'agit, en fonction des besoins et des exigences par nature très diverses de nos clients, de mettre en oeuvre et de combiner des moyens de production sur site clients et/ou dans des zones géographiques plus ou moins éloignées.

Visant à améliorer la productivité en matière de projets et d'externalisation de ressources informatiques, cette démarche industrielle s'appuie sur un réseau de centres mondiaux utilisant des méthodes identiques.

### L'approche sectorielle

La répartition sectorielle de l'activité du Groupe en 2003 est la suivante :



### Secteur Public

Le secteur public au niveau mondial - qu'il s'agisse des grandes organisations internationales ou des collectivités locales - est engagé dans de vastes réformes. Dans ce marché porteur, **Capgemini** se positionne comme le partenaire privilégié des initiatives de transformation.

Des projets majeurs sont lancés dans les domaines de la défense, de l'administration fiscale, de la justice ou par des instances locales, et ce dans de nombreux pays, notamment au Royaume-Uni, aux Etats-Unis, aux Pays-Bas, en France, en Espagne, en Allemagne, au Canada et en Australie.

La signature fin décembre 2003 d'un contrat d'infogérance de transformation de trois milliards de livres avec l'administration fiscale britannique (contrat ASPIRE) illustre parfaitement la position de prestataire de référence que le Groupe a acquise dans le secteur public de ce pays, où il a remporté ces dernières années de nombreux succès.

De ce fait, le Groupe est bien placé pour tirer parti d'une demande publique qui devrait rester soutenue.



## Santé

**Capgemini** propose une gamme de services complète à de nombreux acteurs du domaine de la santé : les hôpitaux, les cabinets médicaux, les centres hospitaliers universitaires, les centres de rééducation, les prestataires de soins intégrés ainsi que les entreprises de pointes positionnées sur ce secteur.

Avec plus de mille spécialistes, y compris des cliniciens et des experts en logiciels, le Groupe est en mesure d'apporter à ses clients des solutions adaptées aux problématiques actuelles de ce secteur : un contrôle plus étroit des investissements technologiques, l'impact des nouvelles technologies sur les soins de santé, la redéfinition des processus métiers pour une plus grande efficacité clinique et financière et l'amélioration de la collaboration sur le plan opérationnel entre organismes payeurs et prestataires de santé.

## Industrie, Commerce et Distribution

En 2003, l'activité du Groupe dans le secteur industriel et des hautes technologies a été principalement axée sur le développement d'applications en environnement distribué, l'externalisation des processus métiers (BPO - *Business Process Outsourcing*), les solutions mobiles de chaîne d'approvisionnement, l'identification par radiofréquence (RFID) et les solutions de *sourcing*. IBM, Philips, Sony, Nokia, General Electric, Lucent Technologies et Thomson Multimedia comptent parmi les principaux clients du Groupe.

Par ailleurs, **Capgemini** s'est allié à Hewlett Packard pour déployer la solution de place de marché privée *keyChain*™ de collaboration avec les fournisseurs. Dans le domaine des biens de consommation et du commerce de détail, le Groupe a accompagné des clients phares tels que Carrefour, The Coca-Cola Company, Royal Ahold, Delhaize/Food Lion, South African Breweries et Tesco. La mise en œuvre de la technologie RFID contribue à renforcer l'efficacité de leur chaîne d'approvisionnement.

Enfin, le pôle Distribution collabore avec quatorze des vingt plus grands prestataires logistiques mondiaux dont Deutsche PostWorld Net, Exel, FedEx et TPG ainsi que La Poste française et italienne.

## Automobile

Le Groupe accompagne treize des quatorze plus importants constructeurs automobiles dans le monde, ainsi que de nombreux équipementiers. General Motors, Nissan, DaimlerChrysler, Ford, BMW, Renault, Mitsubishi, PSA, Honda, Fiat, Visteon, Michelin, Goodyear et Faurecia figurent parmi ses principaux clients.

**Capgemini** leur propose des prestations de conseil et des services d'intégration de systèmes adaptés à chaque maillon de la chaîne de valeur : gestion de la chaîne d'approvisionnement, processus prise de commande-livraison, gestion de la relation avec les clients et les concessionnaires, solutions dédiées au marché des pièces de rechange, gestion du cycle de vie des produits, suivi de fabrication et de qualité, ainsi que des solutions de back-office classiques.

En 2003, **Capgemini** a signé un contrat de cinq cents millions de dollars sur dix ans, portant sur la gestion des applications de l'équipementier américain Visteon.

## Sciences de la vie

Au cours des dernières années, les clients du Groupe dans le secteur des Sciences de la Vie (pharmacie, biotechnologie, matériel médical et agrochimie) ont affiché une croissance soutenue et régulière de leur activité et de leurs résultats.

En 2003, la plupart ont toutefois subi une dégradation de leur environnement de marché : érosion du chiffre d'affaires générée par les produits phares, concurrence accrue des produits génériques et mouvement de concentration. Dans ce contexte, les efforts des entreprises ont porté prio-

ritairement sur l'amélioration de la productivité et les réductions de coûts. La division Sciences de la Vie de **Capgemini** dispose d'une force commerciale mondiale et d'équipes de consultants hautement qualifiés, qui développent des solutions innovantes et spécifiques au secteur pour favoriser la compétitivité de ses clients.

Le Groupe accompagne dix-sept des vingt plus grandes entreprises pharmaceutiques mondiales dans la redéfinition de leurs processus métiers essentiels, au travers de partenariats qui s'inscrivent souvent dans le long terme.

### Energie, «Utilities» et Chimie

En Europe comme aux Etats-Unis, les entreprises de ce secteur font face aux mêmes enjeux. L'ampleur des panes d'électricité intervenues en 2003 plaide en faveur d'un approvisionnement fiabilisé, tandis que la prochaine étape de l'ouverture des marchés, prévue en Europe pour juillet 2004, constitue un thème majeur. **Capgemini** a élaboré des solutions spécifiques qui répondent à ces enjeux.

Les géants du pétrole ont également connu une année mouvementée avec la hausse inhabituelle du brut consécutive à la guerre en Irak et la nécessité d'améliorer leurs résultats. La mondialisation, la standardisation et l'optimisation de l'exploitation sont ainsi devenues les priorités.

En 2003, **Capgemini** est intervenu dans de grands projets de reconfiguration pour des clients tels que : Total et EDF en France, Statoil, E.ON, Enel en Europe, Hydro One et TXU en Amérique du Nord, Sepco en Chine, ainsi que Akzo Nobel, BP et Shell au niveau mondial.

### Services Financiers

**Capgemini**, qui occupe une position de leader dans les services financiers, compte parmi ses clients trente-cinq des premières institutions financières mondiales. La ges-

tion de patrimoine, la banque de détail et les services de saisie d'opérations sont au cœur de l'offre du Groupe.

En 2003, les équipes du pôle Services Financiers ont collaboré au plan mondial avec quatre clients stratégiques : AXA, Allianz, ABN AMRO et ING. Ainsi, le Groupe a mené pour AXA Japon (branche non-vie) des missions de conseil et de services technologiques (dont la création d'un canal de commercialisation en ligne), afin d'assurer, dans des délais très stricts, la mutation de ses systèmes d'information. Une équipe de **Capgemini**, principalement originaire de France et d'Inde, a mis en oeuvre un déploiement en environnement distribué permettant au client d'obtenir les résultats de ses activités avec rapidité et précision.

AXA bénéficie désormais d'un meilleur ciblage clients grâce à une solution intégralement en ligne, et peut proposer une plus large palette de produits pour des coûts réduits.

### Télécommunications, Media & Entertainment (\*)

Depuis plus de trente ans, le Groupe assiste les acteurs des secteurs télécommunications, médias et divertissement dans la réalisation de leurs objectifs stratégiques et financiers.

Cette activité a effectué en 2003 des missions dans des domaines de pointe comme les nouveaux services multimédias et la gestion des médias numériques, ou encore des services plus traditionnels comme la refonte de la facturation et la fusion de systèmes.

Parmi nos principaux clients figurent BSKyB, France Telecom, Nextel, Reach Telecom, TeliaSonera, Telecom Italia Mobile, Time Warner et Vodafone.

(\*) Nouvelle dénomination depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004.