



ELIZABETH I, VARIANTE (SCARABÉES) PATRICIA NIX



2004 : ALLER DE L'AVANT

Malgré une année difficile pour l'ensemble du secteur du conseil et des services informatiques, Capgemini a relevé de nombreux défis et atteint ses principaux objectifs stratégiques. Un regard sur 2004 révèle la mobilisation du Groupe et de ses collaborateurs, un facteur de succès déterminant pour l'exercice 2005.

La nouvelle image de Capgemini

L'un des événements les plus marquants de cette année pour le Groupe restera son changement de nom et de logo, effectif au 15 avril 2004. L'engagement avait effectivement été pris de ne plus utiliser l'appellation 'Ernst & Young' à compter de mai 2004.

L'annonce de la nouvelle identité du Groupe a accompagné le lancement du concept "Collaborative Business Experience" ou "CBE" ; cette "Expérience d'une nouvelle collaboration" repose principalement sur les notions de coopération et d'échange avec nos clients.

Ce lancement a donc fait l'objet d'une campagne de publicité mondiale, tout d'abord à la télévision et par affichage, puis également dans la presse internationale.

Grâce à cette communication, les principes de proximité et de confiance qui caractérisent le "CBE" ont été très bien appréhendés par nos clients. Cette campagne a reçu le 19 octobre 2004 le "Diamond Award for Excellence Marketing", catégorie "Renforcement de la Marque et Notoriété" décerné par l'IT SMA ("Information Technology Services Marketing Association").

Le défi réussi de l'infogérance

En termes d'activité, il faut signaler la nette percée de Capgemini dans le domaine de l'infogérance, qu'il s'agisse de l'externalisation des infrastructures ou de celle des processus métier "BPO". L'infogérance a représenté trente-trois pour cent du chiffre d'affaires du Groupe en 2004, en augmentation de vingt et un pour cent sur un an.

Cette tendance, initiée fin 2003 avec l'obtention du contrat **ASPIRE** auprès de l'administration fiscale britannique **Inland Revenue**, s'est poursuivie au long de l'année 2004. Ainsi, aux États-Unis, le contrat **TXU Energy** était signé en mai. Depuis, Capgemini s'est associé avec ce spécialiste de l'énergie pour créer **Capgemini Energy**. Au total, avec ces deux opérations, 4 900 nouveaux collaborateurs avaient rejoint Capgemini

au 1^{er} juillet 2004. Le 2 novembre, un accord d'infogérance d'une durée de dix ans avec **Schneider Electric** venait encore confirmer ces succès.

Cependant l'infogérance ne se limite pas à quelques signatures majeures. Capgemini a également remporté de nombreux contrats qui témoignent de son rôle de premier plan au niveau mondial. Parmi ceux-ci :

- En janvier, le Groupe a remporté un contrat de gestion pour cinq ans des filiales informatiques de **Drägerwerk AG**, spécialiste allemand des technologies médicales. Deux cent trente personnes ont ainsi rejoint Capgemini.
- En juin, un accord de cinq ans a été signé avec le fournisseur de solutions technologiques **ABB**, couvrant la reprise de son entité suédoise "Swedish Business Systems" et de ses deux cent soixante-dix employés.
- En juillet, l'activité d'infogérance de Capgemini s'est étendue jusqu'au Japon, avec un accord d'assistance à long terme pour les systèmes SAP de **Daiichi**, l'une des premières entreprises pharmaceutiques japonaises.
- En octobre, Capgemini et l'opérateur néerlandais de téléphonie mobile **Telfort** ont signé un contrat de services pour cinq ans, portant sur le développement et la maintenance d'applications. Cet accord, qui prolonge et étend le précédent contrat implique un grand volume de prestations.
- En novembre, le Groupe signait un contrat d'infogérance aux Pays-Bas avec **Pharma Bio-Research**.

Pour reprendre le commentaire des analystes du cabinet Ovum publié fin 2004 : « ... Tout ceci vient renforcer la pertinence de la stratégie de Capgemini qui consiste à augmenter de manière significative son chiffre d'affaires par l'infogérance ».



Le “Rightshore”™, un concept Capgemini sur mesure

Comme l’infogérance, le concept “Rightshore”™ figure parmi les grandes réussites de Capgemini cette année. Plus évolué que le simple “offshore”, il s’appuie sur un réseau de centres de développement industrialisés, situés aussi bien à proximité “nearshore” que dans d’autres parties du monde “offshore”. Cette prestation exclusive s’adresse aux clients qui souhaitent optimiser l’équilibre entre travaux réalisés à proximité et tâches plus ou moins délocalisées. “Rightshore”™ leur procure **les ressources voulues à l’endroit voulu**.

Fort du succès de ses centres de développement déjà bien implantés à Guangzhou en Chine et à Cracovie en Pologne (tous deux certifiés ISO 9001 en 2004), et de ceux de Mumbai en Inde, Capgemini a poursuivi l’élargissement de sa gamme de services “Rightshore”™ au cours de l’année 2004.

En janvier, les trois centres de Mumbai (“Accelerated Delivery Center”, “Applications Management Service Center” et “Infrastructure Management Service Center”) ont obtenu la certification “CMM Level 5”, niveau le plus élevé de l’échelle “Capability Maturity Model”.

Le 24 octobre 2004, Capgemini a ouvert une deuxième implantation d’une capacité initiale de six cents postes pour la maintenance applicative à **Bangalore**, le cœur de la “Silicon Valley” indienne. Fin 2004, la capacité totale des centres de Mumbai et de Bangalore atteignait deux mille postes.

Un nombre croissant d’entreprises connaissent l’approche “Rightshore”™, et beaucoup la citent comme un **facteur déterminant** dans le choix des solutions sur mesure Capgemini. En voici quelques exemples récents :

- En mars, une équipe totalisant cent vingt personnes situées à New York et à Mumbai développe une solution innovante de gestion de patrimoine en ligne pour **Merrill Lynch**. La partie stratégique du projet est réalisée presque pour moitié en offshore. Le Groupe a mobilisé des compétences dans le monde entier, ainsi

que ses “Accelerated Delivery Centers”, “Applications Management Service Centers” et “Accelerated Solutions Environments”. Cette mission a valu à Capgemini de recevoir, lors des “Banker Technology Awards” remis en juin 2004, la “Wealth Management Solution of the Year”.

- En avril, Capgemini signe un accord majeur au Benelux avec l’**UVW**, organisme de gestion de la Sécurité Sociale des Pays-Bas. Le développement informatique du projet est assuré conjointement à Utrecht et Mumbai. Ce contrat ouvre de nouvelles perspectives au modèle “Rightshore”™ dans le secteur public en Europe.
- En avril également, toujours au Benelux, Capgemini conclut avec **LG.Philips Displays** un partenariat de six ans pour l’externalisation des fonctions de support de son service comptabilité, mettant à contribution les centres de Cracovie et Guangzhou. Une belle référence pour l’activité “MRD” (Industrie, Commerce et Distribution) de Capgemini.

À l’opposé des délocalisations massives et systématiques, Capgemini propose une proximité différenciée, optimisée et individualisée. C’est la solution que privilégie un nombre croissant de clients.

Un niveau d’activité élevé pour les autres métiers du Groupe

Parallèlement à ces importants contrats d’infogérance et de “Rightshore”™, les prises de commandes se sont poursuivies à rythme soutenu dans les métiers de Conseil, d’Intégration de systèmes et applications informatiques et des Services informatiques de proximité. Voici quelques-uns des projets les plus représentatifs de l’année 2004 :

- En janvier, Sogeti-Transiciel obtient le développement d’un ensemble de services pour le **Parlement européen**. Le contrat de cinq ans couvre l’assistance aux utilisateurs, l’évaluation des produits et l’intégration de systèmes, mais aussi l’exploitation et l’administration 24 heures sur 24 de tous les serveurs du Parlement et le développement d’applications en plusieurs langues. L’appel d’offres a attiré de nombreux candidats et Sogeti-Transiciel l’a emporté à la fois pour



L'ARCHE YVES CASS

son expertise technologique, pour sa capacité à apporter ses services aux trois différentes implantations du Parlement (Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg), et pour la compétitivité de son offre.

- **Euroclear** est la plus grande plate-forme mondiale de règlement-livraison pour les transactions sur titres, avec une clientèle répartie sur plus de quatre-vingts pays. En mai 2004, Capgemini s'est vu confier la réalisation d'un système de règlement unique pour les implantations d'Euroclear en Belgique, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. La réputation du Groupe comme intégrateur de systèmes, ainsi que son expérience des grands projets ont été déterminantes dans l'attribution de ce contrat.
- En mai également, Capgemini a signé un contrat de cinq ans auprès d'**Endesa**, premier fournisseur d'électricité en Espagne, pour les solutions informatiques de ses systèmes de distribution : maintenance et évolution des systèmes actuels et développement de nouveaux projets. Ce succès consacre l'expertise du Groupe sur les métiers du transport et de la distribution d'énergie, tant en Europe qu'en Amérique du Nord.
- Pour la banque d'affaires **ABN AMRO**, le Groupe a remporté en octobre un contrat pluriannuel de conseil stratégique et de transformation informatique,

impliquant des équipes transnationales des activités Conseil, Technologie, Services financiers de Capgemini et Sogeti-Transiciel aux Pays-Bas, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Ce succès démontre la capacité du Groupe à réaliser la première phase d'un projet d'intégration de systèmes complexe, durable et transversal, de dimension mondiale et locale, selon un calendrier exigeant.

- Également en octobre, la division Services Financiers de Capgemini a obtenu en Suède un important contrat de migration des systèmes pour **Bankgirocentralen**. La compétence du Groupe et son expérience dans la gestion de projets d'envergure, ainsi que sa méthodologie en matière de changement de plate-forme ont compté pour beaucoup dans la décision. La solution permettra au client d'accélérer notablement la mise sur le marché de nouveaux produits.
- En novembre, la refonte totale des processus informatiques de la chaîne de distribution britannique **Matalan** a été achevée dans les délais. Dans les cent quatre-vingt-six points de vente, les nouveaux systèmes étaient en effet opérationnels à temps pour la période des fêtes de fin d'année. Grâce à ses compétences dans le domaine de la distribution, Capgemini a assuré des missions de conseil, de gestion et d'architecture technique du projet, mais aussi la mise en œuvre et l'intégration des systèmes et la formation du personnel.

● LES FAITS MARQUANTS



- En décembre, Capgemini a livré en Australie la solution **Councils Online** à cinq municipalités de l'État de Nouvelle Galles du Sud. Cette mission visait à concevoir, mettre en place et gérer un programme de réorganisation de leurs activités. Elle prévoyait l'établissement d'une solution informatique évoluée, la redéfinition des processus métier et l'adoption d'une plate-forme informatique commune.
- Enfin, Capgemini a poursuivi tout au long de 2004 sa mission de conseil et d'intégrateur de systèmes auprès de l'opérateur français **EDF**. Elle vise à préparer le premier fournisseur d'électricité européen à la déréglementation complète du marché, prévue pour 2007. Capable d'apporter une gamme complète de conseil et de services informatiques, Capgemini a été choisi pour faire évoluer les processus et les systèmes informatiques de plusieurs entités d'EDF en vue de la déréglementation, mais aussi pour accroître leur compétitivité.

La mobilisation des collaborateurs de Capgemini

Pendant les périodes sensibles que peut traverser une entreprise, motiver l'ensemble de ses collaborateurs est parfois difficile mais toujours nécessaire. Parmi les événements et initiatives destinés à préserver le moral des équipes du Groupe, voici quelques exemples marquants :

L'engouement pour la certification

Les programmes de certification de Capgemini apportent aux clients une vision claire des niveaux de compétence qu'ils peuvent attendre des collaborateurs. Aux salariés du Groupe, ils offrent des plans de développement de carrière aptes à les mener aux plus hauts niveaux de réalisation professionnelle.

En 2004, de nouveaux programmes sont venus compléter les modules en place pour les architectes, ingénieurs logiciels et responsables de mission. Depuis peu, ces certifications ne s'adressent plus seulement aux ingénieurs d'infrastructure, mais aussi aux ingénieurs d'applications. Une nouvelle méthodologie globale et de nouvelles voies de certification ont aussi été adoptées

pour les consultants en transformation. Ainsi, au 31 décembre, plus de trois mille collaborateurs représentant six communautés de métiers avaient obtenu une certification.

Par ailleurs, du 20 au 25 septembre, l'Université Capgemini a ouvert ses portes à près de trois cents collaborateurs, à l'occasion de la "Business Priority Week". Chacun suivait des sessions individuelles de formation, l'ensemble des participants se retrouvant régulièrement autour de la "Collaborative Business Experience" et du "Rightshore"™, thèmes centraux du séminaire. Cette rencontre a connu un tel engouement qu'elle figure désormais au calendrier annuel de l'Université de Capgemini.

Geronimo remporte le trophée Jules Verne : illustration des valeurs du Groupe

Le 29 avril 2004, le trimaran géant parrainé par Capgemini et Schneider Electric remportait le trophée Jules Verne, le tour du monde en équipage à la voile. Cette victoire de Geronimo, avec son skipper Olivier de Kersauson et ses onze membres d'équipage, a contribué à renforcer la notoriété de la marque. Pour les collaborateurs, cette aventure humaine a mis en exergue les valeurs de Capgemini : honnêteté, audace, confiance, liberté, solidarité, simplicité et plaisir.

Un dernier trimestre déterminant

L'une des plus belles qualités des collaborateurs de Capgemini est sans doute leur capacité à se mobiliser dans une période délicate. Le 9 septembre, lorsque le Groupe a publié ses résultats pour le premier semestre, avec des marges inférieures aux attentes malgré une hausse soutenue du chiffre d'affaires et des prises de commandes, le directeur général et les équipes de direction ont lancé un appel à la mobilisation. Dans toutes les régions, tous les métiers et tous les secteurs, celui-ci a été accueilli par une forte vague de détermination et de solidarité. Cette manifestation d'esprit d'équipe a été un levier important pour le redressement du Groupe au cours du second semestre 2004, comme en témoignent les chiffres de l'exercice publiés le 24 février 2005.

