



Volodia
Popov

DES SERVICES VÉRITABLEMENT INTÉGRÉS

Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance.

Implanté dans plus d'une trentaine de pays, Capgemini aide ses clients à innover, à se transformer et à devenir plus performants. Le Groupe offre un large éventail de compétences qu'il sait mettre en œuvre de manière cohérente. En coopération avec ses clients, Capgemini contribue à l'élaboration de leur orientation stratégique, à sa mise en œuvre et les aide à tirer le meilleur parti de la technologie. Pour eux, il prend en charge la gestion de leurs processus opérationnels et de leurs infrastructures informatiques. En associant ses compétences en matière d'entreprise, de technologie et de gestion des opérations, Capgemini propose des services véritablement intégrés, ce qui constitue son expertise la plus précieuse.

Prestataire mondial de services – et de services uniquement – Capgemini est une entreprise constituée d'hommes et de femmes : au nombre de 59 324 à la fin de 2004. Leurs compétences, leurs savoir-faire variés sont regroupés en quatre grands métiers répondant à différentes catégories d'attentes spécifiques des clients. Pour ce faire, chacun recrute, forme et développe ses équipes et gère son propre compte d'exploitation, en fonction de son modèle économique. Les valeurs, les principes et les systèmes de gestion du Groupe lui permettent de rassembler les compétences des quatre métiers pour répondre aux demandes les plus ambitieuses et les plus complexes.

Capgemini propose à ses clients une gamme complète de prestations organisées autour de ces **quatre métiers** :

- **Le Conseil**, qui a pour mission de contribuer à l'amélioration des performances des entreprises clientes grâce à une connaissance approfondie de leurs activités et de leurs processus. Ce métier répond à l'appellation de "*Consulting Services*" ou CS ;
- **L'Intégration de systèmes et applications informatiques**, qui permet de planifier, de concevoir, de diriger et de développer du plus petit aux plus grands projets de systèmes et d'applications informatiques ("*Technology Services*" ou TS) ;
- **L'Infogérance**, qui prend en charge totalement ou partiellement l'infogérance de transformation et l'externalisation des fonctions de support "*Business Process Outsourcing*" (BPO), dans un ensemble de services appelés "*Outsourcing Services*" ou OS ;

- **Les Services Informatiques de Proximité**, qui proposent au sein de l'entreprise un accompagnement et un savoir-faire informatiques ("*Local Professional Services*" ou LPS).

Les métiers du Conseil et de l'Intégration de systèmes et applications informatiques de Capgemini sont structurés géographiquement et intégrés dans un réseau mondial permettant de partager les meilleures pratiques et de mobiliser à tout moment les ressources disponibles. L'Infogérance et les Services Informatiques de Proximité sont l'un et l'autre des métiers organisés globalement et bénéficiant de solides présences locales.

Pour mieux répondre aux attentes du marché au travers de ces quatre métiers, Capgemini s'efforce de bien comprendre les activités de ses clients dans leurs domaines respectifs. Les compétences de chaque métier sont adaptées aux exigences spécifiques d'un secteur, et les offres de services répondent aux besoins particuliers des clients des principaux secteurs économiques. La satisfaction client est une priorité absolue pour le Groupe, ce qui fait que toutes les prestations sont mesurées selon un référentiel dénommé OTACE ("*On Time and Above Client Expectations*").

Cette présentation des activités du Groupe couvre les quatre métiers de Capgemini et propose la synthèse des évolutions récentes du marché dans les principaux secteurs.



LES MÉTIERS DE CAPGEMINI

Le Conseil "Consulting Services"

En 2004, dans un marché stable, la demande s'est confirmée pour des services de conseil spécialisés à forte valeur ajoutée, produisant des résultats tangibles. Alors que le retour à la croissance ne se manifestait pas avant le quatrième trimestre, l'exercice affiche une bonne amélioration du résultat d'exploitation.

L'activité Conseil a tiré parti des investissements réalisés auparavant dans le développement des compétences et dans les offres de services. La spécialisation des différentes composantes de ce métier (conseil en transformation, gestion de la relation client, gestion de la chaîne logistique, transformation des fonctions financières et des ressources humaines) a été poursuivie. Les services dédiés à la chaîne logistique, par exemple, considèrent l'ensemble de la problématique, mais se focalisent sur les achats, la gestion des transports et la planification de la demande.

Tandis que le conseil en gestion d'entreprise reste le fondement de ce métier, le conseil en technologie gagne en importance. Les clients qui investissent massivement dans les systèmes d'information veulent être certains que leur stratégie informatique soit parfaitement en phase avec les objectifs de l'entreprise. En intégrant des informaticiens de haut niveau dans ses activités de conseil, Capgemini s'assure que son expérience pratique de premier plan dans toutes les technologies de l'information s'applique directement aux enjeux de l'entreprise cliente.

En 2005, nombre de clients vont à nouveau se préoccuper de la croissance de leur chiffre d'affaires, sans renoncer à des efforts d'amélioration significative de leur résultat net. "Consulting Services" proposera de nouveaux services pour développer la croissance et pour améliorer la gestion du cycle de vie des produits. De nouveaux types de services partagés, associant les quatre métiers du Groupe, contribueront à renforcer la productivité des clients tout en ouvrant la voie à l'externalisation de ces services.

L'Intégration de systèmes et applications informatiques "Technology Services"

À l'instar des années précédentes, le premier semestre 2004 a souffert d'un contexte particulièrement difficile, marqué par l'atonie des marchés et une pression sur les prix. L'intégration de systèmes et applications informatiques est néanmoins parvenue, au second semestre, à stabiliser son activité et à dégager un résultat d'exploitation positif, remobilisant ainsi ses professionnels.

Stabilisation des prix, hausse du taux d'utilisation et baisse des coûts : ces progrès ne doivent rien au hasard. Outre les nombreuses améliorations apportées à son exploitation, l'Intégration de systèmes et applications informatiques s'est concentrée sur des domaines majeurs tels que les plates-formes applicatives, SAP notamment, et les applications d'aide à la décision. Ce métier a également porté ses efforts sur des prestations dédiées à des secteurs prioritaires, ce qui représente une stratégie de différenciation et de valeur ajoutée traduite par de meilleurs prix de vente. À titre d'exemple, les services "Extended Retail" dédiés aux chaînes de distribution et exploitant les technologies d'identification par fréquence radio (RFID) ont déjà séduit une vingtaine de clients. Par ailleurs, le recours plus systématique au mode "Rightshore"™ a contribué à réduire les coûts de production de Capgemini.

En 2005, à la faveur de marchés en progression dans la plupart des pays, Capgemini table sur une hausse de la demande en services technologiques due à la baisse des coûts de développement informatique et à un regain des investissements liés à la croissance. L'Intégration de systèmes et applications informatiques profitera aussi de ses liens avec les autres métiers, dans la mesure où, par exemple, la transformation des entreprises requiert la transformation des systèmes informatiques, et où ce sont les refontes techniques qui permettent de vraiment tirer parti de l'externalisation. La tendance observée au second semestre 2004 plaide en faveur d'une poursuite du redressement de ce métier.

L'Infogérance "Outsourcing Services"

En 2004, Capgemini a réuni la plupart de ses activités européennes d'infogérance au sein d'une organisation internationale unique, pleinement responsable de son exploitation. Les avantages de ce changement se ressentent déjà puisque Capgemini est devenu un leader mondial de l'infogérance.

Cette entité gère ses grands contrats avec une meilleure efficacité, et exige une attention particulière à l'obtention rapide de la rentabilité. Les compétences sont optimisées au-delà des frontières et les centres de production ont harmonisé leurs pratiques, ce qui a permis en un an de réduire de soixante-quinze pour cent le nombre d'outils logiciels utilisés.

Point essentiel, cette structure unique permet de mieux se concentrer sur la stratégie d'infogérance. Les services qui dégagent des marges plus élevées, comme la maintenance applicative et l'externalisation des processus "Business Process Outsourcing", représentent actuellement les trois quarts de l'activité commerciale. Plusieurs offres sont regroupées pour favoriser l'innovation et la valeur ajoutée dans des domaines tels que la mobilité ou la



LE PEINTRE ET LE MODÈLE VOLODIA POPOV



sécurité. Les grands contrats d'externalisation peuvent viser à créer de véritables plates-formes de compétences pour certains segments du marché.

Cette structure dédiée à l'infogérance devient résolument globale en 2005, avec l'intégration des activités d'infogérance nord-américaines. Un seul référentiel de normes et de méthodes gouvernera les centres d'infogérance et les offres de services dans le monde entier. C'est en fonction des priorités et forces du Groupe que les clients seront sélectionnés, par opposition aux priorités d'une seule entité géographique. L'accent sera systématiquement mis sur l'infogérance de transformation, où les compétences sectorielles et les meilleurs savoir-faire techniques du Groupe s'associent à une force d'infogérance globale. Ce qui constitue un atout majeur pour Capgemini.

Les Services Informatiques de Proximité "Local Professional Services"

Depuis janvier 2002, Sogeti, entité mondiale unique et filiale de Capgemini, fournit des services informatiques de proximité en s'appuyant sur ses implantations nationales. Après l'acquisition de Transiciel par Capgemini à la fin de 2003, la fusion des activités de Sogeti-Transiciel s'est achevée au premier semestre 2004. Cette entité dispose désormais d'une puissance de feu de 15 000 collaborateurs répartis dans neuf pays (Allemagne, Belgique, Espagne, États-Unis, France, Luxembourg, Pays-Bas, Suède et Suisse).

Au second semestre de 2004, la croissance de Sogeti-Transiciel a été, dans certains pays, deux fois plus rapide que celle d'un marché en convalescence.



CONCERTO POUR LA PASSION YVES CASS

C'est désormais une croissance à deux chiffres qui est visée pour 2005, accompagnée d'une progression du résultat d'exploitation.

L'activité se concentre sur trois domaines principaux : les services d'infrastructure (gestion sur site de l'infrastructure du client), les services d'applications et les services d'ingénierie (conseil en haute technologie). Ces services sont offerts sous forme d'expertise, sous forme de projets de petite ou moyenne envergure ou sous forme d'externalisation. **Les clients bénéficient des savoir-faire** individuels des collaborateurs, mais aussi de compétences collectives, par exemple en matière de tests de systèmes, de sécurité ou encore de systèmes d'exploitation.

L'organisation est simple, claire et pérenne : les filiales travaillent dans un mode entrepreneurial et définissent leur propre stratégie commerciale, tandis que la direction veille au transfert de savoir-faire et cultive l'esprit d'entreprise. Cette démarche se fonde sur la satisfaction du client et Sogeti-Transiciel devance ses concurrents dans de nombreuses études comparatives.

Sogeti-Transiciel continuera en 2005 à développer ses services de proximité de qualité, tout en prenant des initiatives majeures. Par exemple, les services Haute Technologie vont être étendus à plusieurs autres pays – apportant à l'industrie des compétences et ressources d'ingénierie ainsi que l'externalisation de certaines fonctions de recherche et développement.

Des alliances et des partenaires prestigieux

Pour offrir à ses clients de meilleurs services, Capgemini noue avec les firmes de logiciel des partenariats techniques et commerciaux. Techniques, pour disposer du meilleur accès aux laboratoires de ces firmes, et maîtriser tous les aspects de leurs produits. Commerciaux, lorsqu'il s'agit de développer une offre commune ou conjointe.

Les partenariats avec des firmes spécialisées sont ciblés sur des besoins précis des clients, d'autres ont une ambition plus générale. En termes de chiffre d'affaires, les partenaires les plus importants du Groupe sont les suivants, par ordre alphabétique : Cisco Systems, Hewlett Packard, IBM, Intel, Microsoft, Oracle / Peoplesoft, SAP, Siebel Systems, Sun Microsystems.



LES MARCHÉS DE CAPGEMINI

Les services du Groupe sont adaptés aux exigences des divers secteurs d'activités. Pour répondre parfaitement aux besoins des clients, Capgemini intègre fréquemment les savoir-faire de plusieurs de ses quatre métiers. La présentation ci-dessous permet de mieux appréhender les activités du Groupe dans les principaux secteurs de l'économie.

Dans le **secteur public**, les administrations se transforment pour devenir des fournisseurs de services plus efficaces et à coûts mieux maîtrisés. Capgemini a pour ambition d'être leur partenaire de choix. En conséquence, la part du secteur public dans l'activité du Groupe s'est développée ces dernières années pour représenter 15 % en 2004.

En 2005, les administrations vont poursuivre leurs efforts vers la qualité et l'efficacité des services publics, tout en relevant de nouveaux défis, comme l'attention croissante portée sur la sécurité publique. Pour répondre aux contraintes budgétaires, l'externalisation gagnera de nouveaux pays, l'utilisation des technologies civiles se répandra dans le domaine militaire et la délocalisation, un sujet longtemps tabou, gagnera du terrain.

Le secteur de **l'industrie, du commerce et de la distribution** représente environ un tiers des activités du Groupe. Il a apporté la moitié des commandes européennes d'infogérance en 2004. L'externalisation des fonctions de support (BPO) devient d'actualité dans les segments de l'industrie manufacturière et des sciences de la vie, tandis que les applications et la gestion des données à l'échelle de l'entreprise connaissent un regain d'intérêt, illustré par de nouveaux projets de taille, plus nombreux que les années précédentes.

Parallèlement à ces tendances générales, chaque segment de marché répond aux problématiques et aux attentes spécifiques des clients du secteur. Dans le domaine de la distribution et des produits de grande consommation, Capgemini assiste les entreprises à tirer parti des technologies émergentes en leur proposant synchronisation globale des données, identification par fréquence radio, mobilité et gestion de la relation client sur le point de vente. Dans le domaine des sciences de la vie, l'accent se porte principalement sur la gestion du cycle de vie des produits, la lutte contre la contrefaçon, la gestion de la qualité et la transformation permanente de la recherche et du développement.

En 2005, la croissance du secteur industrie, commerce et distribution sera soutenue par l'adaptation des

solutions de nos partenaires aux spécificités de chaque segment. En Chine, zone de croissance par excellence, Capgemini va accompagner de grands groupes sur ce marché, tout en aidant par ailleurs les sociétés locales à s'ouvrir à l'international.

2004 a été une année phare pour le Groupe dans les **secteurs de l'énergie, "utilities" et chimie**. L'entreprise américaine TXU s'est engagée dans un partenariat d'envergure avec Capgemini. Ajouté aux précédents contrats d'infogérance canadiens, ce partenariat constitue une solide plate-forme de compétences pour les acteurs du secteur de l'énergie en Amérique du Nord.

L'externalisation de l'ensemble de la chaîne de facturation, du relevé de compteurs jusqu'à l'encaissement des factures, permet à ces clients de se concentrer sur leur cœur de métier et de gagner en compétitivité sur des marchés déréglementés.

En Europe, Capgemini a profité de l'ouverture des marchés le 1^{er} juillet 2004 pour étoffer sa gamme de services. Ses clients peuvent ainsi se conformer à la nouvelle législation et réussir à prospérer dans un contexte de concurrence croissante.

Auprès des compagnies pétrolières, le Groupe s'est renforcé dans le domaine des lubrifiants et dans des fonctions telles que la relation client et la gestion des ressources humaines.

Ces actions se poursuivront en 2005, accompagnées d'un transfert accéléré de savoir-faire des deux côtés de l'Atlantique.

Dans le **secteur des services financiers**, les clients ont renoué avec une profitabilité solide et durable et se concentrent à nouveau sur la croissance de leur chiffre d'affaires. Ils accélèrent le lancement de nouveaux produits et services et poursuivent leurs acquisitions, tout en investissant dans des solutions de relation client. Ils allouent aussi plus de ressources pour l'observation des nouvelles réglementations telles que "Basel II" pour les banques, "Solvency II" pour les compagnies d'assurance, "Sarbanes/Oxley" ou autres dispositions contre le blanchiment d'argent.

Dans ce contexte, le Groupe a développé de nouvelles offres de gestion des risques, de mise en conformité et d'assurance de détail, tout en renforçant sa position de leader dans les secteurs de la gestion du patrimoine, de la banque de réseau et des services de transactions. En 2005, le Groupe devrait tirer profit de son positionnement et de ses compétences.

● Dans les **secteurs des télécommunications, média & “entertainment”**, les principaux acteurs concentrent leurs efforts sur la croissance, dans un marché en pleine effervescence et riche en opportunités pour Capgemini.

La convergence de la téléphonie traditionnelle, des communications mobiles et des médias conduit à des réorganisations majeures. Les applications changent radicalement elles aussi, afin par exemple de développer des systèmes de facturation en temps réel associant pré-paiement et post-paiement, des solutions de gestion des droits numériques et des garanties de service de bout en bout. Dans le domaine de l'infogérance, la gestion applicative reste la prestation principale, tandis que l'externalisation des processus métiers monte en puissance aux États-Unis. Tous ces éléments promettent un bon niveau de demande des services de Capgemini en 2005.



CAPGEMINI : UN POSITIONNEMENT FONDÉ SUR LA COOPÉRATION AVEC SES CLIENTS

Capgemini a pour ambition de s'imposer comme un acteur majeur, différent et compétitif dans les métiers du conseil et des services informatiques. Le Groupe entend conjuguer le caractère global que lui confère sa taille à la culture entrepreneuriale, proche des clients, par laquelle il peut mieux les écouter et répondre plus finement à leurs besoins en évolution constante. Fort d'une longue expérience et d'une connaissance approfondie des entreprises, des technologies et de la transformation, Capgemini met un point d'honneur à satisfaire le mieux possible ses clients.

En matière de production de services, il ne suffit plus, comme auparavant, de faire appliquer des méthodes mondiales selon une gestion locale. La nature même de la production est en pleine mutation, du fait de la possibilité de réaliser à distance certains services. Avec le concept “Rightshore”™ de Capgemini, les activités s'effectuent à l'endroit le plus pertinent du point de vue de la qualité de service, de la disponibilité des compétences et du coût. Capgemini met ainsi en place un nouveau système de production des services, ce qui représente un changement fondamental. Qui dit la production optimale de services dit aussi excellentes relations avec les clients – ce qui représente pour toutes deux des objectifs clés du Groupe, fruits d'une longue tradition. En préparant en 2004 l'annonce de son nouveau nom Capgemini, le Groupe a eu une occasion exceptionnelle de retrouver ses racines et de bâtir le tremplin de sa réussite future.

Pour cela, le Groupe a recueilli les avis de ses clients et partenaires, ce qui a permis de dégager deux idées fondamentales.

Tout d'abord, les clients sont conscients qu'ils ont besoin de pouvoir rapidement disposer d'un large éventail de compétences et d'expériences, et sont convaincus que la coopération avec un vrai partenaire – par opposition à un simple contrat avec un fournisseur – conditionne leur propre réussite.

Ensuite, les clients comme les partenaires apprécient la façon dont Capgemini travaille avec eux, la compétence de ses experts et la qualité des relations entre leurs propres collaborateurs et ceux du Groupe. Pour eux, la caractéristique dominante de Capgemini tient en sa manière proche et fructueuse de coopérer.

Prenant ces deux idées en compte, Capgemini a lancé la “Collaborative Business Experience” (CBE), qui fait du Groupe **le leader naturel dans le développement de partenariats** plus étroits, plus efficaces et axés sur la confiance. La “Collaborative Business Experience” est bien plus qu'un simple slogan : elle représente ce qu'est fondamentalement Capgemini, son ADN. Grâce à cette démarche, les relations professionnelles sont plus proches ; elles apportent de meilleurs résultats et permettent aux clients de prendre des décisions plus rapidement, de réagir avec une plus grande souplesse et de se montrer plus compétitifs sur des marchés en perpétuel mouvement.

Pour développer davantage cette coopération, de nouveaux outils ont été développés et de nouvelles méthodes définies. La “Collaborative Business Experience”, conçue comme un programme à long terme pour le Groupe, a déjà porté ses premiers fruits. La campagne de communication qui a entouré son lancement a conféré une nouvelle notoriété à Capgemini. Pour les collaborateurs du Groupe, ce concept représente également une concrétisation de leurs convictions. Les valeurs de Capgemini – **honnêteté, audace, confiance, liberté, solidarité, simplicité et plaisir** – qui accompagnent le Groupe depuis son origine, prennent avec le “CBE” une nouvelle dimension qui touche toutes les composantes de la relation client.

Pour les clients de Capgemini, la “Collaborative Business Experience” confirme et renforce ce qu'ils apprécient dans le Groupe. Ils savent que les collaborateurs de Capgemini s'épanouissent lorsqu'ils contribuent au succès de leurs clients. Les clients se familiarisent et apprécient ce nouveau mode de coopération que Capgemini entend renforcer dans les années à venir.



PRÉLUDE À L'APRÈS-MIDI D'UN FAUNE YVES CASS