

A speed skater in a red and white patterned suit is captured in a dynamic pose on an ice track. The skater is leaning forward, with one arm raised high and the other bent. The background is a blurred ice rink with spectators in the stands. The text "Rapport Annuel 2009" is overlaid in the bottom right corner.

Rapport Annuel
2009

Le nombre d'or

Le nombre d'or, initialement défini en géométrie pour caractériser des proportions, possède des qualités intrinsèques d'idéal et de perfection. Le nombre d'or s'inscrit donc dans une démarche de recherche d'excellence, de maîtrise et d'apport de simplicité dans la complexité. **Pour Atos Origin, le nombre d'or symbolise la concrétisation d'une politique à la fois audacieuse et rigoureuse et porte un projet d'entreprise orienté vers l'excellence.**

Sommaire

Message du Président	02
Gouvernement d'entreprise	06
Nos 4 métiers	08
Chiffres clés 2009	10
Informations boursières	12
2009, une année d'excellence opérationnelle	14
01 • Répondre aux enjeux cruciaux	16
02 • S'affirmer en groupe intégré	28
03 • Apporter des solutions d'excellence	38
Contacts et Implantations	56

Profil

Notre engagement : l'excellence opérationnelle

Atos Origin, l'un des principaux acteurs dans les services informatiques, réalise un chiffre d'affaires annuel de 5,1 milliards d'euros avec un effectif de 49 000 personnes. Essentiellement présent en Europe, le Groupe réalise 71 % de son chiffre d'affaires dans le cadre de contrats pluriannuels.



La mission d'Atos Origin est de contribuer à la performance métier de ses clients en leur offrant des solutions innovantes, créatrices de valeur ajoutée mesurable. Au travers des activités de Services Transactionnels de Haute Technologie, de Conseil, d'Intégration de Systèmes et d'Infogérance, et par sa profonde connaissance sectorielle, le Groupe propose des solutions innovantes, complètes et spécifiques.

Nos clients sont de grands groupes ou organisations multinationaux, de même que des entreprises de taille moyenne ou petite avec lesquelles nous travaillons en partenariat sur le long terme. Le Groupe est le Partenaire Informatique Mondial du Comité International Olympique et est, à ce titre, en charge de l'informatique des Jeux Olympiques, mais il est aussi actif dans d'autres environnements critiques tels que le contrôle aérien, les solutions de paiement, ou les systèmes de contrôle de centrales nucléaires.

En tant que société responsable et intégrée, Atos Origin s'est engagé à décliner les meilleures pratiques dans les domaines environnementaux, sociaux et éthiques au sein de toute son organisation. Le Groupe contribue ainsi à promouvoir et à développer un comportement responsable en influençant positivement ses parties prenantes pour qu'elles prennent en compte le développement durable dans leurs processus de décision. Atos Origin aide ses clients à avancer dans ces domaines, à réduire leur empreinte environnementale et à assurer leur viabilité future en leur fournissant des solutions innovantes et durables.

5,1 Md € de CA
49 000 employés
45 000 ingénieurs
dans le monde

« Avec son nouveau modèle opérationnel mis en place au cours de l'année 2009, Atos Origin est devenu un groupe global, sachant tirer pleinement profit de sa taille et de ses atouts. »

Chers Actionnaires,

Au cours de l'année 2009, Atos Origin a atteint l'ambition qu'elle s'était fixée pour la première phase du plan triennal de son redressement dans un environnement économique des plus difficiles, y compris pour celui du secteur informatique.

La profitabilité du Groupe s'est accrue de plus de 80 points de base pour atteindre 5,7 % du chiffre d'affaires, réduisant ainsi l'écart avec notre objectif à trois ans. Le Groupe a également généré un cash-flow opérationnel qui a permis d'abaisser son endettement net de 165 millions d'euros sur l'année. Enfin, la décroissance organique du chiffre d'affaires en 2009 a été contenue à -3,7 % par rapport à 2008. Ces performances ont été réalisées dans un contexte difficile, notamment en Allemagne où la faillite d'un de nos principaux clients, le groupe de distribution Arcandor, a impacté significativement le résultat net du Groupe, qui s'est élevé au final à 32 millions d'euros en 2009.

Je reste convaincu que l'atteinte de nos objectifs constitue la meilleure garantie que nous puissions apporter à nos clients, à nos collaborateurs et à nos actionnaires pour établir des relations de confiance sur le long terme, créatrices de valeur pour tous.

Votre Société a continué de montrer son haut niveau d'expertise dans la gestion de grands projets complexes. À titre d'exemple, notre contrat de partenaire informatique mondial du Comité International Olympique a été renouvelé en 2009, et prolongé jusqu'aux Jeux Olympiques de Rio

au Brésil en 2016. Lors des Jeux Olympiques d'hiver de Vancouver en février 2010, Atos Origin a assuré l'exploitation sans faille des systèmes informatiques de cet événement sportif planétaire, suivi par plus de 3 milliards de personnes, et a démontré une fois encore à cette occasion sa capacité à fournir les meilleurs services informatiques et à apporter un très haut niveau d'expertise à ses clients.

Pour aller encore plus loin, votre Groupe a lancé un vaste programme de transformation.

L'organisation de l'entreprise a été renforcée, d'une part pour lui apporter toute la réactivité nécessaire dans un environnement économique difficile, et d'autre part pour assurer la bonne exécution de son programme de transformation. L'instauration d'un nouveau mode de gouvernance de la société avec un Conseil d'Administration et un Président Directeur Général a été suivie de plusieurs nouvelles nominations au sein du Comité Exécutif, du renforcement des Fonctions Globales, des Lignes de Services Globales, des Ventes et Marchés au niveau Groupe et de la création d'une division Clients Stratégiques Internationaux, en charge du suivi centralisé des grands clients internationaux. Avec son nouveau modèle opérationnel mis en place au cours de l'année 2009, Atos Origin est devenu un groupe global, sachant tirer pleinement profit de sa taille et de ses atouts.

Dans le même temps, le Programme TOP (Total Operating Performance) lancé à la fin de l'année 2008 afin d'améliorer



« Nous pensons que le secteur informatique d'après-crise verra coexister une informatique classique, de plus en plus industrialisée, avec une informatique plus spécifique, davantage créatrice de valeur ajoutée. »

notre performance opérationnelle a clairement commencé à produire ses effets en 2009, tant sur la structure de coûts que dans la génération de trésorerie. Parmi toute une série d'initiatives, nous avons lancé un programme de *Lean Management* dont l'objectif est d'accroître l'efficacité de notre production, la qualité des services à nos clients, et l'investissement de nos collaborateurs. À la fin de l'année 2009, de nouvelles initiatives ont été lancées pour augmenter le dynamisme de nos forces commerciales de manière à apporter à nos clients des solutions encore plus globales et innovantes.

Nos équipes commerciales ont également été réorganisées dans le cadre du projet GAMA (Global Atos Origin Market Alignment) qui est focalisé sur une approche sectorielle pour adapter nos solutions aux besoins spécifiques de nos clients.

Notre Groupe vise aussi l'exemplarité en matière de développement durable, en produisant des services informatiques "verts" répondant aux standards internationaux les plus exigeants.

Le Programme TOP est le moteur de la transformation de notre société en un Groupe global et intégré, tout en visant l'excellence environnementale et en préservant au mieux l'employabilité.

Face au ralentissement économique, votre Groupe a en effet fait de l'emploi et de l'employabilité de tous ses collaborateurs sa priorité absolue. Tout au long de l'année 2009, nous avons veillé à ce que nous puissions

continuer à recruter. C'est dans ce contexte que 4 500 ingénieurs, dont une moitié de jeunes diplômés, ont rejoint le Groupe. En anticipant les modes de travail de demain, notre ambition à moyen terme est d'être reconnu comme un employeur de premier choix, attirant et fidélisant les ingénieurs les plus talentueux. C'est dans ce sens que l'initiative "Bien-être au Travail" a été lancée en décembre 2009 dans le cadre du programme TOP.

Bien que les conditions de marché restent encore difficiles, il est important que nous anticipions les enjeux de l'informatique de demain pour accompagner au mieux nos clients en sortie de crise. Nos clients sont d'ores et déjà confrontés à des ruptures majeures de leur environnement, qu'elles soient financières, économiques, technologiques ou sociétales, et notre mission, en tant qu'acteur majeur de l'informatique, consiste ainsi à les aider à réinventer leurs modèles de croissance de demain. Nous pensons que le secteur informatique d'après-crise verra coexister une informatique classique, de plus en plus industrialisée, avec une informatique plus spécifique, davantage créatrice de valeur ajoutée. C'est pourquoi Atos Origin a placé l'innovation au cœur de ses priorités stratégiques, rejoignant ainsi une longue tradition de notre Groupe.

À cet égard, le développement de nos offres de Services Transactionnels de Haute Technologie (HTTS) nous différencie fortement sur le marché informatique. HTTS, c'est une autre approche des services informatiques à haute valeur ajoutée, alliant des solutions logicielles propriétaires à sa puissance de traitement de données. Afin de déployer ces solutions HTTS dans toutes nos grandes

géographies, une Ligne de Services spécifique a été créée à l'échelle d'Atos Origin. Elle intègre nos solutions dans les domaines du paiement électronique, des services financiers et des services en ligne à destination des Clients, des Citoyens et des Communautés. Le Groupe a pour ambition de doubler d'ici 2013 le chiffre d'affaires généré par cette Ligne de Services.

Au-delà, afin d'identifier les principaux enjeux de l'informatique des vingt prochaines années, nous avons instauré un Comité Scientifique regroupant les cinquante meilleurs ingénieurs d'Atos Origin de huit nationalités différentes. Ce Comité a pour vocation de présenter chaque trimestre les offres innovantes qui répondent le mieux aux attentes de nos clients. À titre d'illustration, nous avons lancé en janvier 2010 la nouvelle offre Atos Sphere, qui regroupe nos services "Cloud" dans le Conseil, l'Intégration de Systèmes et l'Infogérance. Déjà pionniers dans le "Cloud Computing" avec notre activité Atos Worldline, nous avons l'ambition d'offrir à l'ensemble de nos clients l'accès aux solutions du Cloud dans les meilleures conditions de sécurité. Nous avons également lancé notre offre "Ambition Zero Carbone", solution d'Informatique "Verte", qui permettra une réduction de moitié, voire totale, des émissions de carbone liées à l'informatique. D'autres offres seront prochainement proposées dans les domaines des services publics intelligents ("Smart Grid, Smart Utilities"), de la Gestion du Contenu d'Entreprise (ECM), des outils de collaboration, de l'informatique contextuelle et des réseaux sociaux.

En 2010, Atos Origin maintiendra la priorité donnée à l'emploi et à l'employabilité de ses 49 000 collaborateurs.

Le Groupe doublera ses efforts de formation afin d'adapter les talents et les compétences de ses collaborateurs selon les besoins de ses clients.

La transformation de notre Société se poursuivra avec l'accélération du Programme TOP, la réorganisation des forces commerciales dans le cadre du projet GAMA, le déploiement de la Ligne de Services HTTS dans les géographies du Groupe, et les premières retombées opérationnelles du programme "Bien-être au Travail" à travers notamment l'aménagement de notre nouveau Campus et siège social à Bezons, près de Paris.

Au total, je demeure convaincu qu'en respectant ses engagements semestre après semestre, en démontrant sa capacité à exécuter parfaitement son plan de transformation, et en anticipant la nouvelle donne technologique d'après-crise, Atos Origin dispose de tous les atouts pour réussir. Ce sera pour le Conseil d'Administration et moi-même le meilleur moyen de remercier tous ceux qui contribuent à notre développement et à la réalisation de nos ambitions en participant de façon pérenne à une création de valeur partagée.

Thierry BRETON,
Président Directeur Général

Comité Exécutif

Le Comité Exécutif a pour objet de gérer les performances opérationnelles du Groupe. Ses principales attributions consistent à accompagner la Direction Générale dans la définition des priorités et le suivi des performances opérationnelles, l'exécution du Programme TOP (Total Operational Performance) et la mise en place des plans d'action. Il s'agit d'un organe dédié à la gestion des opérations du Groupe.

Le Comité Exécutif a pour mission d'améliorer les échanges et la coopération entre les Unités Opérationnelles Globales, les Lignes de Services Globales, la Direction Commerciale et les Fonctions Globales.

Le Comité Exécutif est composé des membres de la Direction Générale ainsi que des responsables des Unités Globales, des Lignes de Services Globales, du Directeur Financier, du Directeur des Ressources Humaines, du Directeur des Ventes et Marchés Globaux, du Directeur des Clients Stratégiques Internationaux, du Directeur de la Stratégie et de l'Innovation, et du Secrétaire Général du Groupe.

Conseil d'Administration

Lors de l'Assemblée Générale Mixte qui s'est tenue le 10 février 2009, les actionnaires ont approuvé le nouveau mode de gouvernance de la Société et élu les membres du Conseil d'Administration. Une fois constitué, le Conseil d'Administration a élu Thierry Breton Président Directeur Général du Conseil et désigné Behdad Alizadeh Président du Comité des Nominations et Rémunérations et Jean-Paul Béchat Président du Comité des Comptes. Depuis le 21 janvier 2010, le Conseil d'Administration est composé comme suit : René Abate, Nicolas Bazire, Jean-Paul Béchat, Thierry Breton, Mme Jean Fleming, Bertrand Meunier, Michel Paris, Pasquale Pistorio, Vernon Sankey, Jean-Philippe Thierry et Lionel Zinsou-Derlin.

Formation du Groupe

Atos Origin qui est l'un des principaux acteurs internationaux du secteur des services informatiques s'est développé à partir de fusions et acquisitions majeures réalisées depuis 1997.

Atos a résulté pour sa part du rapprochement intervenu en 1997 entre deux sociétés françaises de services informatiques, Axime et Sligos, dont les constitutions respectives résultaient elles-mêmes de fusions intervenues au préalable.

Origin était une filiale de Royal Philips Electronics, qui avait été créée en 1996 par le biais d'une fusion entre BSO/Origin et Philips Communications.

En août 2002, les activités de **KPMG Consulting's** au Royaume-Uni et aux Pays-Bas ont été rachetées et regroupées sous la dénomination d'Atos Consulting. Cette opération a conféré au Groupe une présence majeure sur le segment du Conseil au sein du marché des services informatiques.

En janvier 2004, Atos Origin a acquis le **Sema Group** auprès de Schlumberger, donnant ainsi naissance à l'un des leaders internationaux des services informatiques.

Nos 4 métiers



Conseil

248 millions d'euros de chiffre d'affaires

Un moteur de transformation pour l'entreprise

Nous offrons des services et solutions de « bout en bout », allant du développement de stratégies jusqu'au choix de solutions et de technologies adaptées. Nos clients sont ainsi en mesure d'améliorer leur productivité et de générer davantage de valeur grâce à une approche innovante des processus métiers, conjuguée à une intégration performante des technologies, ainsi que par des investissements stratégiques en ressources humaines. Atos Consulting s'assure que tous les aspects d'une organisation – ressources humaines, processus et technologie – sont entièrement alignés sur la stratégie de l'entreprise.



Intégration de Systèmes

1 894 millions d'euros de chiffre d'affaires

Intégrer pour simplifier

L'association réussie de nouvelles solutions et des processus existants permet de transformer l'architecture de l'entreprise en un système opérationnel uniforme et transparent. Notre vaste expérience en matière d'intégration des personnes, des processus et des technologies nous permet de concevoir, de développer et d'exploiter des solutions pratiques et robustes. Nos experts travaillent avec nos clients au développement, au déploiement et à la maintenance de systèmes au service de leur stratégie métier globale. Nous collaborons avec des partenaires stratégiques en vue de développer et mettre en œuvre des offres complètes et des solutions logicielles dans des environnements complexes utilisant les technologies de pointe.



Infogérance

1 953 millions d'euros de chiffre d'affaires

Une alternative stratégique pour la gestion des risques et des coûts

Nous prenons en charge avec succès la gestion des infrastructures clés de nos clients : centres de données, assistance micro-informatique, parcs de serveurs et réseaux de communication. Nous fournissons, à travers notre réseau mondial, des services accessibles 24h/24 et 7j/7, et disposons d'une expérience inégalée en matière de déploiement de solutions complexes multi-sites. Afin d'assurer un service de premier ordre à l'échelle mondiale, nous nous appuyons sur notre propre méthodologie de prestation de service continu (CSDM) tout au long du processus d'évaluation, de planification, de mise en œuvre et de transition.



Services Transactionnels de Haute Technologie (HTTS)

879 millions d'euros de chiffre d'affaires

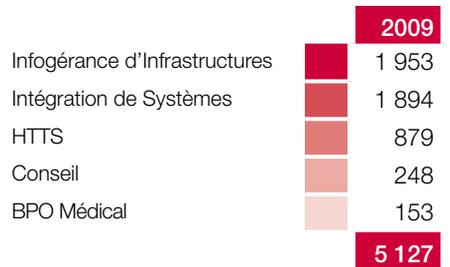
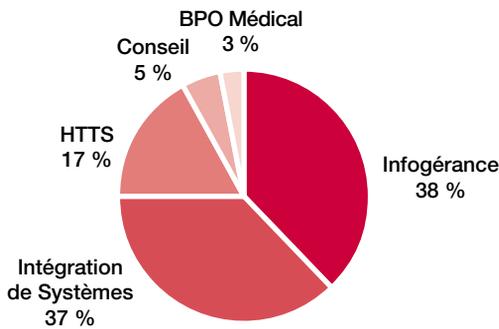
Des milliards de transactions électroniques

Au travers de sa filiale Atos Worldline, Atos Origin est le leader dans les transactions électroniques. Nous sommes spécialisés dans les paiements électroniques (émission, acquisition, terminaux, solutions de paiement et traitement de cartes), les eCS (services en ligne pour les clients, les citoyens et les communautés) ainsi que les services pour les marchés financiers. Nous fournissons des solutions et services innovants qui permettent d'améliorer la performance métier de nos clients et offrons également une forte capacité de traitement industriel qui permet de traiter des milliards de transactions électroniques.

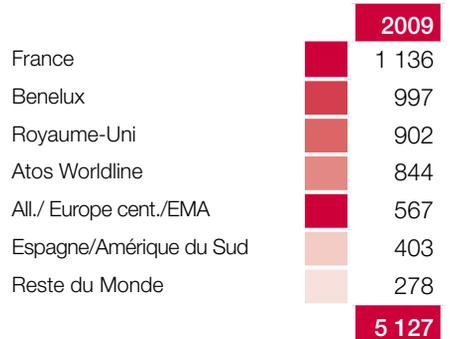
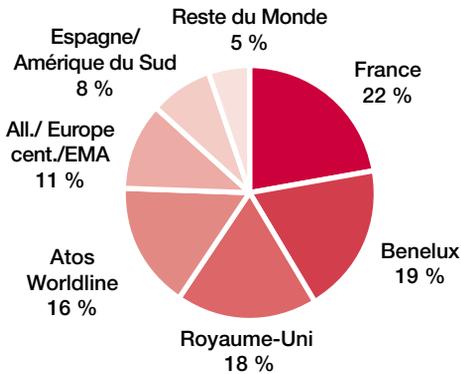
Chiffres clés 2009

Structure du chiffre d'affaires

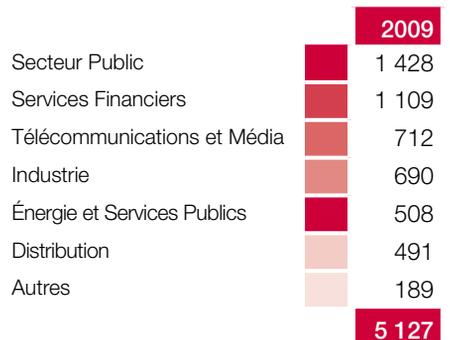
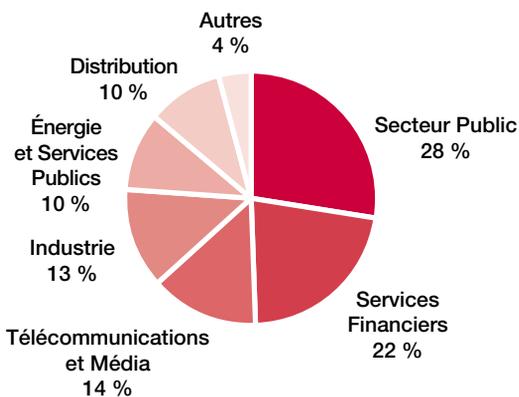
Répartition par Ligne de Services



Répartition par Entité Opérationnelle (GBUs)

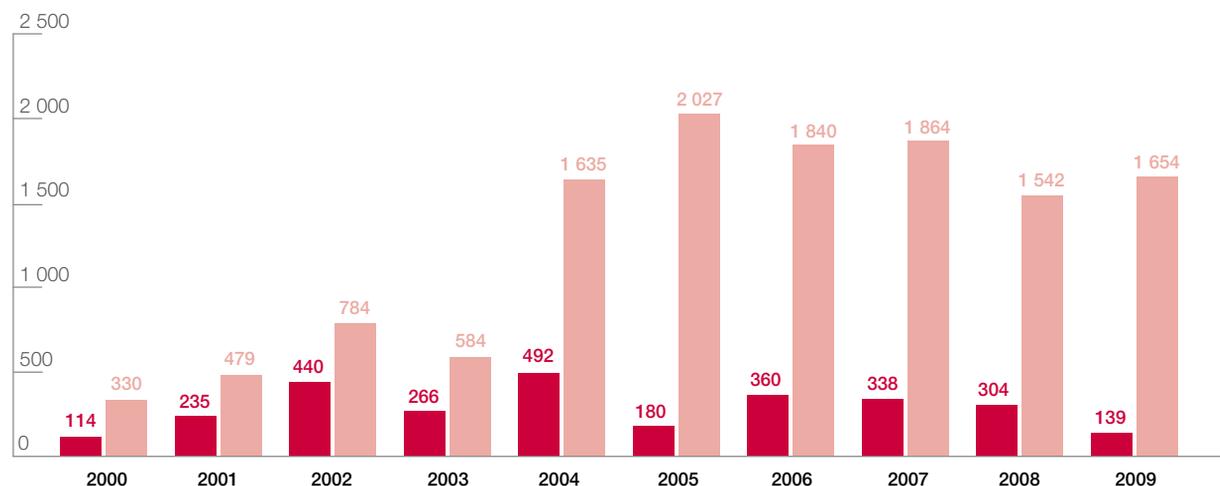


Répartition par Marché



Évolution de l'endettement net et des capitaux sur 9 ans

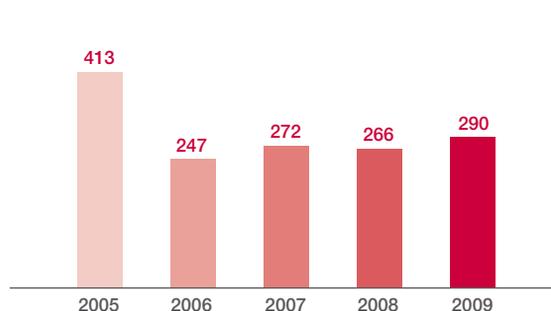
- Endettement net (en millions d'euros)
- Capitaux propres (en millions d'euros)



Évolution du chiffre d'affaires sur 5 ans

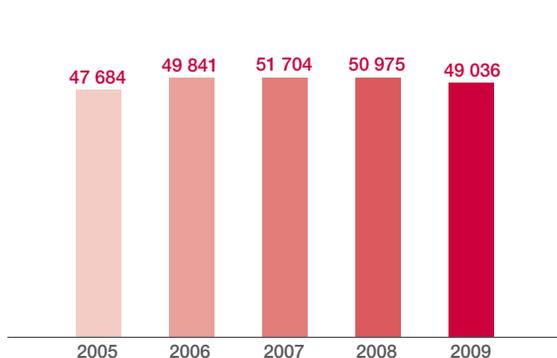


Évolution de la marge opérationnelle sur 5 ans

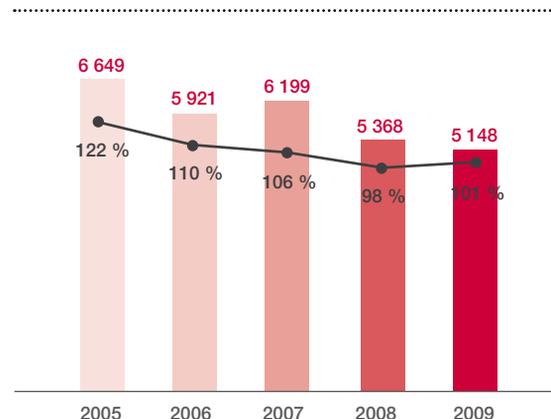


Remarque : en 2005, la marge opérationnelle ne comprend pas le coût des rémunérations en actions.

Évolution des effectifs sur 5 ans



Prises de commandes



- Prises de commandes (en millions d'euros)
- Prises de commandes sur facturation en %

Informations boursières

Les actions du Groupe Atos Origin sont cotées au Marché Eurolist de Paris (France) sous le code Euroclear 5173 ISIN FR0000051732 et ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché. Les actions sont cotées à Paris depuis 1995. Atos Origin SA est la seule société cotée du Groupe.

Négociation des titres

Nombre de titres	69 720 462
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC AllShares
Autres indices	CAC IT, CAC IT20, CAC Next20, Euronext 100, SBF120
Marché	Eurolist segment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	ATO (Euronext)
Code ISIN	FR0000051732
Éligibilité PEA/SRD	oui/oui

Les codes les plus courants sont :

Source	Code	Source	Code
Euronext	ATO	Reuters	ATOS.PA
AFP	ATO	Thomson Finance	ATO FR
Bloomberg	ATO FP		

Répartition du capital

Le flottant des actions Atos Origin est proche de 100 % avec les deux premiers actionnaires, PAI Partners et Pardus Capital, détenant respectivement 22,6 % et 10,0 % du capital social du Groupe au 31 décembre 2009.

	31 décembre 2009				
	En nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote	Valeur nominale (en euros)	Valeur comptable (en euros)
Auto-détention	652 152	0,9 %		652 152	22 778 036
Flottant	69 068 310	99,1 %	100,0 %		
TOTAL	69 720 462	100,0 %	100,0 %		

Les actions détenues par PAI Partners, Pardus Capital, Centaurus Capital, les administrateurs et les employés d'Atos Origin font partie du flottant (plus d'informations dans la partie "Capital" du présent rapport).

Dividendes

L'objectif du Groupe est d'avoir une politique de dividendes fonction de la croissance des résultats hors éléments exceptionnels. L'action de la direction est orientée vers la génération d'un résultat net significatif, permettant précisément aux actionnaires de tirer un revenu de leur investissement. Compte tenu du modeste résultat net dégagé en 2009, affecté par la faillite du groupe Arcandor (client de la filiale allemande), le Conseil d'Administration d'Atos Origin a décidé de proposer à la prochaine Assemblée Générale Ordinaire de ne pas verser de dividendes en 2010 au titre de l'exercice 2009. Au cours des trois derniers exercices, Atos Origin a distribué les dividendes suivants :

Exercice	Dividende versé par action (en euros)
2008	0,00
2007	0,40
2006	0,00

Calendrier financier

- >> 14 avril 2010 • Chiffre d'affaires premier trimestre 2010
- >> 27 mai 2010 • Assemblée Générale des Actionnaires
- >> 28 juillet 2010 • Résultats premier semestre 2010
- >> 13 octobre 2010 • Chiffre d'affaires troisième trimestre 2010
- >> 16 février 2011 • Résultats annuels 2010

Contacts

Les investisseurs institutionnels, les analystes financiers et les actionnaires individuels peuvent obtenir des informations auprès de :
Gilles Arditti, Tél. : +33 (0) 1 55 91 28 83, gilles.arditti@atosorigin.com

Ils peuvent également faire parvenir leurs demandes par e-mail à investors@atosorigin.com

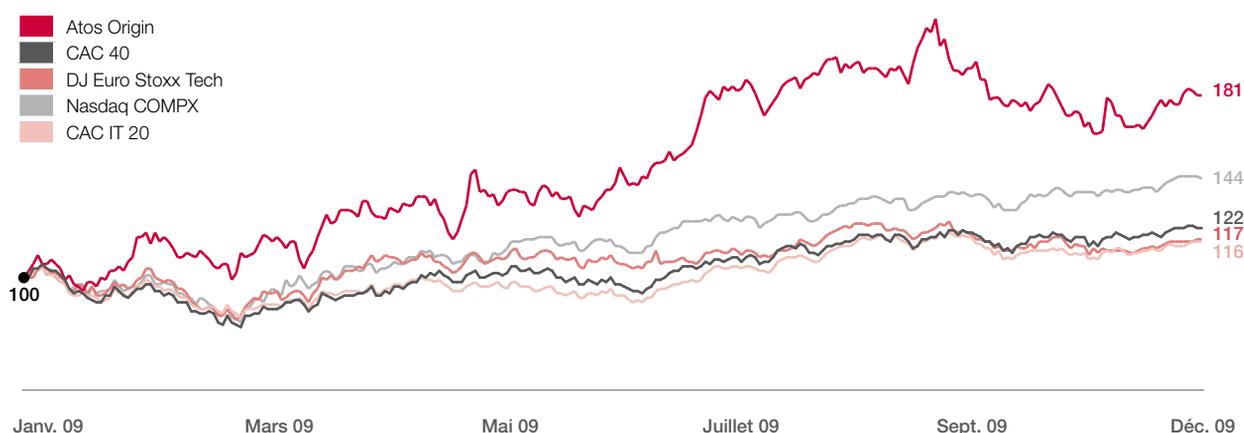
Performance du titre

		2009	2008	2007	2006	2005
Plus haut	(en euros)	38,46	40,45	55,29	65,20	62,00
Plus bas	(en euros)	16,51	15,01	32,80	33,50	45,60
Clôture	(en euros)	32,09	17,92	35,35	44,90	55,70
Volume moyen journalier traité sur la plate-forme Euronext	(en nombre d'actions)	182 398	395 561	821 106	640 181	438 833
Flottant	(en %)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Capitalisation boursière	(en millions d'euros)	2 237	1 249	2 464	3 095	3 749
Valeur d'Entreprise (VE)	(en millions d'euros)	2 376	1 553	2 802	3 524	3 931
VE / chiffre d'affaires		0,46	0,28	0,48	0,64	0,72
VE / excédent brut opérationnel		4,7	3,3	5,5	7,9	7,9
VE / marge opérationnelle		8,2	5,8	10,3	14,3	9,8
PER (sur résultat net normalisé)		12,2	6,9	17,4	27,5	14,7

Performance de l'action Atos Origin par rapport aux indices boursiers (indice base 100)

Au cours de l'année 2009, la plupart des indices boursiers en Europe et aux États-Unis ont réalisé une meilleure performance qu'en 2008. Les indices globaux comme le CAC 40, ou technologiques tels que le CAC IT, l'indice Nasdaq Composite ou le Dow Jones Euro Stoxx Tech ont crû entre 17 % et 44 %.

La performance boursière d'Atos Origin a été plus forte que le marché avec une hausse de + 81 %. La plupart des analystes financiers et des investisseurs sont restés confiants dans la capacité d'Atos Origin à réaliser ses objectifs 2009 de chiffre d'affaires, marge opérationnelle et cash-flow, tels que communiqués par le Groupe en début d'année. Fin 2009, sur la base des estimations de 20 analystes financiers, les recommandations étaient à l'Achat pour 50 % d'entre elles, 44 % étaient Neutres et 6 % à la Vente. En ce qui concerne l'objectif de cours moyen, il a été révisé à la hausse à plusieurs reprises par le consensus au cours de l'exercice, et a atteint 37,3 euros fin 2009, comparé à 23,3 euros après la publication des résultats 2008 en février 2009.



2009, une année d'excellence opérationnelle

• La poursuite du succès Olympique

Pendant l'année 2009, Atos Origin mené avec succès son contrat pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Vancouver 2010, pour assurer la réalisation sans faille d'un des systèmes informatiques les plus complexes, capable de transmettre résultats, événements et informations sur les athlètes aux spectateurs et aux médias dans le monde entier.

L'expertise d'Atos Origin dans la conception, l'intégration, la gestion et la sécurité des différents systèmes informatiques requis pour gérer les Jeux et diffuser les résultats des compétitions vers une audience mondiale de plus de trois milliards de personnes, a été démontrée dans la publication, en 2009, de sa feuille de route technique, alors que la Société se prépare à fournir les Jeux Olympiques et Paralympiques durables de Londres en 2012 en temps réel.

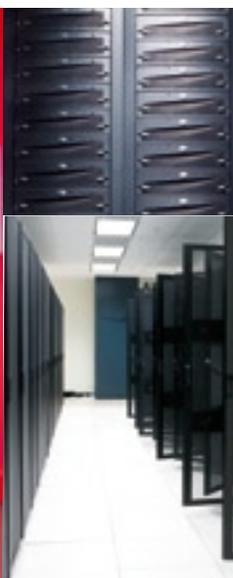
L'expérience inégalée d'Atos Origin dans le pilotage du plus gros contrat au monde lié au sport depuis 2002 a conduit le Comité International Olympique à accorder au Groupe une prolongation du contrat en tant que Partenaire Informatique Mondial pour les Jeux Olympiques et Top Sponsor, jusqu'en 2016. En plus des Jeux Olympiques de Londres de 2012, Atos Origin assurera également les Jeux Olympiques d'hiver de Sotchi en Russie en 2014 et les Jeux Olympiques d'été de Rio, au Brésil, en 2016.

• L'innovation au service de la croissance

L'aptitude du Groupe à mener des projets internationaux, son expertise et sa capacité à apporter de l'innovation technologique ont été les éléments déterminants dans la signature des principaux contrats en 2009.

De plus, la connaissance approfondie d'Atos Origin des secteurs de marchés mondiaux s'est également révélée décisive dans nos plus grands succès de 2009. Parmi ces succès, nous comptons de nouveaux contrats et des renouvellements pour les services d'Infogérance, dans l'Intégration de Systèmes, le Conseil, dans les secteurs des **Services financiers** (Royal Liver, KAS Bank, UVIT et Munich Re), de l'**Industrie**, de la **Distribution** et du **Transport** (Brother, Zumtobel, NXP, Toyota Boshoku Europe, Renault Lekkerland, Match Supermarkets, Thalys International, Go-Ahead et Scotrail) et du **Secteur public et de la santé** (DSM, Univé-VGZ-IZA-Trias, le ministère de la Santé du Royaume-Uni et le gouvernement d'Écosse).

L'activité spécifique de **Services Transactionnels de Haute Technologie** (Hi-Tech Transactional Services) a été déployée au niveau mondial tout au long de l'année 2009, attirant de nouveaux clients comme le GIP e-Bourgogne (services communautaires en ligne) et fuelGenie (services de paiement en ligne), ainsi qu'une prolongation du contrat dans le traitement de cartes pour PostBank et le renouvellement du contrat avec Travelex.



• Une organisation pour soutenir les opérations du Groupe

Atos Origin a renforcé son organisation en 2009, avec des nominations nouvelles majeures au sein de son Comité Exécutif : Francis Delacourt (responsable des Clients Stratégiques Internationaux et Contrats Stratégiques), Marc-Henri Desportes (en charge de la Stratégie et l'Innovation au niveau mondial), Éric Grall (en charge de l'Infogérance Groupe), Francis Meston (responsable de l'Intégration de Systèmes au niveau mondial), Hervé Payan (responsable des activités de Conseil Groupe) et Philippe Mareine (Secrétaire Général).

Une gouvernance transparente et un fort engagement envers la poursuite de son programme ambitieux de responsabilité sociétale d'entreprise ont également été les points forts pour Atos Origin en 2009. Nous avons été très fiers de remporter l'« Étoile de durabilité » pour la réduction des émissions de carbone aux Jeux Olympiques d'hiver de Vancouver 2010 et nous avons été ravis d'obtenir la certification ISO 14001 pour la performance environnementale de tous les bâtiments et centres de données aux Pays-Bas. Dans un livre blanc, le Groupe a défini sa vision des façons de parvenir à la durabilité par l'informatique et d'élaborer les services et solutions nécessaires pour transformer le fonctionnement des entreprises, des chaînes de valeur, des réseaux et de la société dans son ensemble.

• Une expertise reconnue et récompensée

L'engagement du Groupe en faveur de l'excellence opérationnelle a encore progressé cette année par de nouveaux partenariats avec d'autres fournisseurs spécialisés de classe mondiale comme Microsoft, SAP et Oracle, nous mettant en position de fournir aux clients du Groupe les solutions de pointe les plus fiables.

Atos Origin a été récompensé par des organismes nationaux et internationaux de certification au travers notamment de la certification ISO/IEC 27001 pour ses services réseaux et sécurité en France, le renouvellement de la certification Niveau 1 PCI DSS de la part de Visa et MasterCard pour sa plate-forme de paiement sécurisé et la certification pour la méthodologie Run SAP® pour mettre en place des normes opérationnelles de bout en bout pour ses clients.

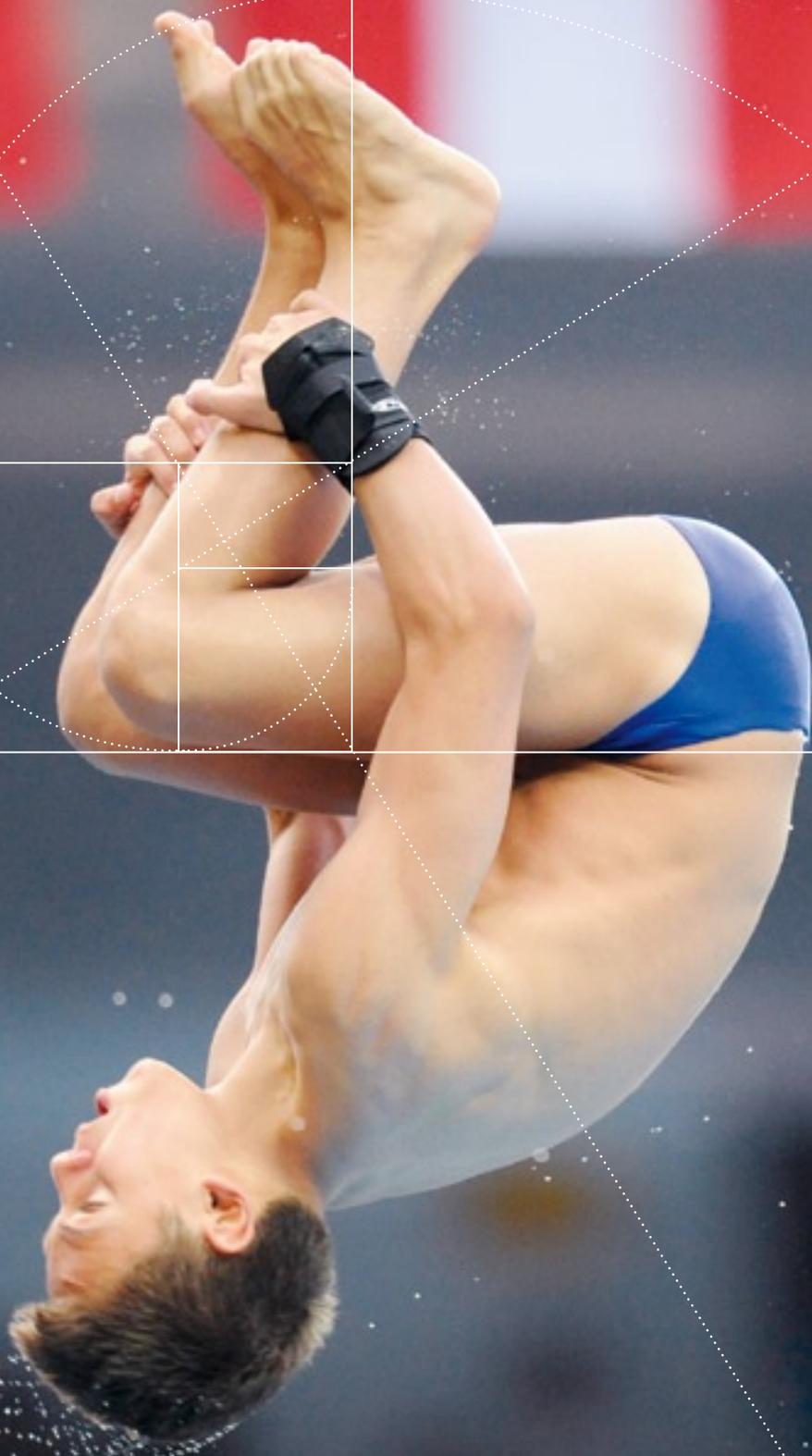
Les solutions technologiques innovantes ont été récompensées par l'attribution de plusieurs prix en 2009, parmi lesquels le prix pour la solution innovante de paiement à distance d'Atos Worldline, le prestigieux prix Novell qui couronne le Meilleur Partenaire EMEA pour la gestion de l'identité et de la sécurité ; et le prix du secteur public qui a primé la performance opérationnelle d'Atos Consulting, et qu'a attribué la Management Consultancies Association pour avoir réduit les temps d'attente dans les hôpitaux.



01 •

Se positionner sur les systèmes critiques

Notre emprise sur le marché informatique	18
Des solutions, source de valeur ajoutée	20
Inventer l'avenir de l'informatique	24



Notre emprise sur le marché informatique

Une nouvelle ère des technologies de l'information se dessine, dans laquelle le Groupe Atos Origin est en très bonne position. Pour accompagner nos clients dans la croissance de leurs activités et soutenir leur compétitivité, nous sommes engagés dans la voie de l'innovation et nous leurs proposons des solutions technologiques.

Notre marché cible

Selon la dernière étude publiée par Gartner, les services informatiques ciblés par Atos Origin représentent environ 458 milliards d'euros par an, dont 144 milliards en Europe, notre marché principal à ce jour.

Après les conditions difficiles de 2009, il est probable que le marché européen des services informatiques soit encore extrêmement compétitif en 2010, en raison des restructurations, du recentrage des prestataires de services informatiques européens et américains. Les alliances vont continuer à constituer une caractéristique croissante d'obtention de nouvelles entreprises innovantes, grâce aux partenariats avec les experts de l'industrie, les experts techniques ou leurs concurrents directs.

Hautement compétitives, les offres (qui s'appuient sur l'innovation, la bonne adaptation au client et le bon prix) seront de plus en plus importantes pour prendre des parts de marché et maintenir la croissance des deux prochaines années.

Tendances du marché

Les tendances clés de 2009 vont progressivement modifier le marché :

Du côté des fournisseurs, la **consolidation et la mondialisation** de l'industrie ont été renforcées,

principalement aux États-Unis où la consolidation au-delà des frontières traditionnelles a augmenté les capacités des acteurs, leur permettant de fournir des équipements, des services d'infrastructures, des logiciels, des services d'applications et un financement aux grands clients. Cela crée des opportunités pour Atos Origin car certains clients ne souhaitent pas concentrer leurs dépenses informatiques au-delà d'un seuil donné et préfèrent les services de conseil ou d'intégration, indépendants des fournisseurs logiciels ou matériels.

Le sourcing multiple (multi-sourcing) et la délocalisation (off-shore) ont continué à se développer à mesure que les grands acteurs ont renforcé leurs capacités de prestation à faible coût et que les acteurs importants d'Inde ont réalisé quelques percées en Europe continentale. Le succès à venir des réseaux mondiaux de production dépendra moins de la disponibilité des ressources à faible coût et davantage de la qualité des compétences, outils, méthodologies et alliances.

L'incertitude concernant le développement économique a accru la demande en applicatif ou des services à la demande, et nous sommes convaincus que la flexibilité des solutions de **Cloud Computing** convient parfaitement aux besoins de nos clients.



L'externalisation (outsourcing) a permis une **diminution des coûts informatiques** pour satisfaire les exigences des clients, qui recherchent une meilleure flexibilité au moyen de tarifs de paiement à l'usage, d'indicateurs de performances clés fondés sur les résultats commerciaux des solutions de conseil, d'intégration de systèmes et d'infogérance.

Après la forte croissance de l'externalisation des processus de l'entreprise (BPO), Atos Origin constate **une augmentation des demandes de BPO** de la part d'entreprises élargissant la portée de leurs processus non stratégiques concernant la passation de marchés, les finances, la GRC, puis de leurs processus spécifiques à l'entreprise, tels que la gestion des plaintes pour les assurances et la facturation pour les services de télécommunication. Les organismes publics chercheront également à externaliser leurs processus non stratégiques classiques.

Atos Origin s'attend à ce que sa forte expertise en matière de services de gestion de contenu aide ses clients à gérer leur croissance de l'information numérique. Cette tendance va s'accélérer, exigeant des efforts supplémentaires et des services de **gestion de contenu et de collaboration** pour sécuriser et stocker ces données.

Pour Atos Origin, l'informatique constitue un facteur de différenciation dans tout les secteurs de marché.



Des solutions, source de valeur ajoutée

Atos Origin conçoit, développe et opère des solutions informatiques qui accompagnent les processus métiers clés. Ces solutions industrielles spécifiques exigent une connaissance approfondie des secteurs de marché, ainsi qu'un fort niveau de compétences technologiques.

L'informatique qui compte : utiliser la technologie pour répondre aux priorités essentielles de nos clients

Atos Origin se différencie grâce à ses solutions de bout en bout, à forte valeur ajoutée, qui viennent en support des éléments métiers des systèmes et opérations informatiques de nos clients. Dans de nombreux cas, ces systèmes sont essentiels au bon fonctionnement des entreprises de nos clients et toute indisponibilité engendrée par une panne de système résulterait en une perte sévère en termes de chiffre d'affaires, de profit et de satisfaction client.

Grâce à notre connaissance approfondie des marchés de nos clients et à notre expertise technologique de pointe, nous sommes en mesure de fournir à nos clients ces systèmes de manière toujours fiable et sécurisée. Notre portefeuille d'offres internationales propose des services à valeur ajoutée, réalisés avec un niveau élevé d'excellence.

Intégration de Systèmes

>> **Énergie et services publics** : Atos Origin est un leader mondial dans les systèmes de contrôle commande, de simulation et les plate-formes de maintenance prédictive dans le secteur nucléaire. Atos Origin a conçu, développé et déployé les systèmes de contrôle commande de 58 centrales nucléaires françaises. La Chine, la Russie et le Royaume-Uni ont également choisi la solution d'Atos Origin pour plusieurs de leurs centrales.

En tant qu'architecte du système d'information d'ERDF et acteur principal du projet visant à remplacer 35 millions de compteurs électriques en France, Atos Origin assure l'acquisition automatisée de données à distance, la configuration, la maintenance et le fonctionnement de ces compteurs intelligents.

>> Télécommunications et Média : Atos Origin propose des solutions d'intégration de premier ordre, pour la facturation pré et post-payée en temps réel entièrement convergente, permettant aux opérateurs télécom de réduire leurs coûts de fonctionnement, tout en lançant sur le marché des offres flexibles. Les clients internationaux d'Atos Origin comptent notamment KPN, Turkcell, Swisscom, E-Plus, Télé2, Vodafone, Mobipay et MTN Afrique du Sud.

Les réseaux intelligents de nouvelle génération d'Atos Origin (NGIN) permettent aux opérateurs télécom de devenir des fournisseurs complets, en offrant des services convergents de voix et données pour les appareils mobiles, fixes et IP.

>> Industrie & Transport : la solution d'Atos Origin permet de prévoir les problèmes et réduire les retards du réseau ferroviaire. Au Royaume-Uni, en 2009 Atos Origin a fourni un système de billetterie en ligne (AVANTIX WebTis) à GoAhead (entreprise ferroviaire).

Notre expérience dans le secteur aéronautique a été confirmée par notre nomination en tant que partenaire préféré d'Airbus dans le projet Topcased (plate-forme de développement pour les systèmes embarqués et critiques, utilisant une technologie open source).

>> Evénements majeurs : en tant que Partenaire informatique mondial et sponsor des Jeux Olympiques depuis 2002, Atos Origin intègre, gère et sécurise le vaste système informatique qui relaie les résultats, les informations sur les événements et les athlètes aux spectateurs et aux médias du monde entier. Le contrat d'Atos Origin avec le Comité International Olympique (CIO) a été prolongé en 2009 pour couvrir les Jeux Olympiques d'hiver de Sochi, en Russie, en 2014, et les Jeux Olympiques de Rio, au Brésil, en 2016.

>> Santé : le Groupe bénéficie d'une forte expérience dans les programmes de services médicaux avec BPO Médical, leader dans le domaine de la médecine du travail (assurant la santé de 780 000 personnes). Au travers du contrat avec le Department for Work and Pensions au Royaume-Uni, il est le seul fournisseur de bilans médicaux pour

personnes à mobilité réduite. Les équipes Atos Origin traitent ainsi plus de 17 000 bilans médicaux par semaine.

Infogérance

Atos Origin est le leader européen dans l'infogérance et bénéficie d'un positionnement significatif dans le reste du monde. Atos Origin fournit une assistance 24 h/24 et 7 j/7, pour les opérations clés d'un grand nombre de ses clients. Notre portefeuille de services comprend :

>> Des solutions d'infrastructures : services de gestion et d'hébergement d'infrastructures, allant de la gestion à distance d'infrastructures à l'hébergement de centres de données sécurisés ;

>> L'hébergement d'applications : traitement d'applications à partir d'une infrastructure partagée hébergée et gérée au sein d'un datacenter Atos Origin, permettant d'assurer la continuité de services tout en combinant la réduction du coût total de propriété, la conformité réglementaire et l'amélioration permanente des applications de nos clients ;

>> Gestion de l'identité, de la sécurité et des risques : Atos Origin intègre des solutions de sécurité dans l'entreprise des clients pour permettre de contrôler les risques commerciaux, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts ;

>> Un espace de travail adaptatif : services de gestion de l'espace de travail et d'assistance de l'utilisateur final, assurés 24 h/24 et 7 j/7, fournissant un espace de travail adaptatif et permettant à une entreprise de répondre rapidement aux conditions de marché au moyen de niveaux de service hautement réactifs et de coûts réduits ;

>> Des services d'infrastructure en Cloud : services de Cloud Computing, appartenant à notre offre globale Atos Sphere ;

>> Des services mainframe : nos solutions et services de grande qualité fournis par notre hub international à Essen offrent de nombreux avantages tels que réduction des coûts, améliorations à long terme, plus grande flexibilité, diminution des investissements et réduction des risques.

...Des solutions, source de valeur ajoutée

Leader européen dans les services critiques de paiement

La crise économique a porté le marché des paiements au centre des préoccupations de toutes les entreprises. Au travers d'Atos Worldline, leader européen dans les services de paiement de bout en bout, nous proposons un large portefeuille de solutions innovantes pour les transactions de paiement, afin d'aider nos clients à anticiper les principaux défis réglementaires européens et à optimiser la performance de leurs transactions électroniques.

Atos Worldline est leader dans les services critiques de transactions électroniques. L'entreprise offre de fortes capacités de traitement industriel permettant le traitement de 15 milliards de transactions électroniques par an, dans ses centres de données hautement sécurisés en Europe. Ces centres entièrement interconnectés fonctionnent 24 h/24 et 7 j/7 et offrent des capacités de volume illimitées.

Notre expertise sur les marchés financiers couvre les marchés internationaux tout au long du processus d'investissement : gestionnaires d'actifs, banquiers privés, courtiers et intermédiaires, bourses, centres d'échanges, contreparties centrales et dépositaires de titres centraux.

Leader européen dans un environnement de paiements évolutifs

Jusqu'à récemment, les paiements en Europe étaient principalement gouvernés par des plans domestiques, chaque pays ayant développé ses propres protocoles et mécanismes de prélèvement. Cet environnement de paiement se modifie suite à la Directive sur les services de paiement, entrée en vigueur en novembre 2009, et à l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) qui exige une migration complète d'ici à fin 2010.

Le programme de mondialisation informatique d'Atos Worldline vise à fournir les premières plate-formes de traitement des paiements réellement paneuropéennes pour l'acceptation, l'acquisition, l'émission, la compensation et le recouvrement. Ces plate-formes mondiales sont conçues et développées pour répondre aux exigences de nos clients internationaux en ce qui concerne le traitement transfrontalier, le service clients et le back-office, notamment la conformité réglementaire et la gestion des fraudes.

En 2009, grâce à notre offre sur les services de paiements et le SEPA, Atos Origin a aidé ses clients à optimiser leurs paiements, par carte (émission et acquisition) ou non (virement-crédit/prélèvement automatique), en augmentant flexibilité et fiabilité. Nos services couvrent des solutions que nous avons développées indépendamment de tout fournisseur, même si, dans certains cas, nous avons utilisé les meilleurs packages existants.

Notre offre SEPA comprend une large gamme de solutions de paiements relatives aux banques, pour les institutions financières, les entreprises et les administrations publiques. Nos solutions varient du conseil (stratégie de paiement, conformité SEPA CT-DD/PSD et chaîne logistique financière) aux solutions basées sur les transactions, en passant par les services, notamment la connectivité SWIFT, la gestion des mandats SEPA DD et notre modèle Financial Flows Center[™].



Gilles Grapinet,
Directeur Général Adjoint d'Atos Origin, Fonctions Globales, nous explique comment cette solution constitue un axe stratégique important pour le futur d'Atos Origin.



Ouvrir la voie à de nouveaux modèles économiques

L'innovation continue à dominer l'approche d'Atos Origin dans le développement de solutions à forte valeur ajoutée pour ses clients : le Groupe a lancé ses Services Transactionnels de Haute Technologie basés sur un modèle de partenariat commercial résistant à la crise.

Qu'offre Atos Origin par l'intermédiaire de ce nouveau service ?

Nos Services Transactionnels de Haute Technologie couvrent les transactions électroniques critiques, telles que nos services d'e-paiement pour l'émission de cartes, l'acquisition, les solutions de paiement, les terminaux et le traitement de cartes, nos services e-communautaires pour les clients, les interactions entre citoyens et collectivités, ainsi que les paiements électroniques pour les marchés financiers. Tous ces services ont été développés et déployés avec succès, pendant plus de trente ans, par Atos Worldline, leader européen reconnu dans le domaine des paiements électroniques. L'infrastructure et les actifs qui ont été créés par Atos Worldline sont désormais mis en place pour toutes les opérations d'Atos Origin dans le monde, de sorte qu'elles s'engagent dans un nouveau dialogue à valeur ajoutée avec leurs clients.

Quel type de flexibilité cette solution offre-t-elle aux clients ?

Nous utilisons nos actifs logiciels transactionnels hautement sophistiqués, entièrement protégés par nos droits de propriété intellectuelle, qui sont réutilisés et adaptés aux besoins spécifiques de nos clients. Les solutions innovantes sont traitées sur nos propres plateformes, que nous avons soigneusement conçues pour des opérations performantes et efficaces. Cela garantit un délai de commercialisation court. Nos clients n'ont pas besoin de dédier des ressources humaines et financières pour créer une solution : nous, les experts, le faisons pour eux. Ce qu'ils veulent savoir, c'est que nous leur fournirons une prestation de services sécurisée et conforme, et que notre solution répondra à leurs besoins commerciaux, leur fournira des processus métiers et contribuera à leur développement.

Comment le modèle économique fonctionne-t-il en pratique ?

Nous utilisons ce modèle depuis de nombreuses années au sein d'Atos Worldline : notre offre HTTS intègre une tarification progressive « Pay-as-You-Grow » pour Atos Origin et ses clients. Nous discutons de partenariat commercial avec nos clients pour structurer nos recettes en ligne avec l'avantage commercial que nous créons pour eux, plutôt que sur une base de prix imposé ou que sur une approche temporelle et matérielle. Nous facturons en fonction d'échelles commerciales spécifiques, négociées avec nos clients et reflétant leurs succès commerciaux. Elles peuvent être, par exemple, par commande passée sur une plate-forme Internet, par carte émise, par paiement traité ou par boîte de réception créée. Nos intérêts respectifs s'alignent car nous sommes payés lorsque la transaction a lieu.

Inventer l'avenir de l'informatique

Au vu des tendances mondiales, il est crucial d'adopter un nouveau modèle pour le XXI^e siècle, dans lequel l'innovation fait partie intégrante de chaque processus d'une entreprise. Atos Origin adopte désormais une approche d'innovation systématique et s'attache à améliorer les possibilités de création de valeur de manière novatrice, en s'assurant que sa stratégie d'innovation est conforme à sa stratégie d'entreprise et répond aux demandes du marché.

L'innovation dans nos gènes

Comme les entreprises transforment en permanence leurs modèles d'entreprise, leurs processus, organisations et systèmes informatiques pour s'adresser à de nouveaux marchés et créer un avantage concurrentiel, de plus en plus souvent, les nouvelles technologies sont considérées comme un élément clé pour permettre ces transformations.

Notre engagement en matière d'innovation, de collaboration et de partenariats est un moyen de garantir la réussite commerciale et la croissance durable de nos relations avec nos clients. Notre objectif est de conquérir de nouveaux secteurs et de créer des modèles d'entreprise flexibles par le biais d'innovations orientées vers le client reposant sur les problèmes « non résolus » de nos clients, par l'innovation produite reposant sur les besoins de nos clients, par la pression du marché (market pull), par des améliorations internes et/ou par la coopération avec des partenaires technologiques pour leurs nouveaux produits et/ou services.

L'innovation est l'une des principales missions du groupe GIBS (**Group Innovation Business Development and Strategy**), le nouveau groupe mondial chargé du développement et de la stratégie du Groupe en matière d'innovation. Ce groupe est également chargé de gérer les relations avec nos partenaires commerciaux au niveau mondial et il collabore étroitement avec la communauté scientifique.

Le processus d'innovation d'Atos Origin suit une voie bien définie. Il identifie les tendances sociales, technologiques, économiques et politiques et les opportunités associées, établit la démonstration de faisabilité, puis conduit à la création d'une solution puis à son exploitation. Toutes les innovations sont enregistrées et évaluées selon les critères d'innovation standards d'Atos Origin basés sur la demande des clients, l'évolution du marché, des analyses de rentabilité, les modèles d'entreprise et les exigences et capacités de livraison.

Des idées à l'innovation

Atos Origin a lancé sa plate-forme de gestion des idées, **Idea Management Platform 2.0**, en octobre 2009. Cette nouvelle plate-forme permet à tous les employés de mettre en commun leurs idées sur l'innovation et sur d'autres sujets. Le lancement de la plate-forme, la communication et les formations déployées autour de ce lancement constitueront un accélérateur significatif de la diffusion d'une culture de l'innovation dans l'entreprise dans les années à venir. Tout au long de l'année 2009, l'accent a été mis sur l'amélioration des capacités d'innovation globales des pays, par le biais du partage des connaissances, en définissant de meilleurs moyens de collaboration et en encourageant l'enrichissement mutuel au sein de toutes les gammes de services d'Atos Origin.

LOOK OUT, notre rapport annuel des tendances internationales, donne un aperçu rapide des opportunités et des obstacles auxquels les entreprises seront confrontées à court, moyen et long terme. **LOOK OUT 2009+** indique plus spécifiquement comment l'innovation peut générer une réelle valeur commerciale, même en période de récession.

Atos Origin a organisé de nombreux **ateliers et événements autour de l'innovation** avec ses clients et partenaires en 2009. Ces ateliers et événements, ainsi que les démonstrations de faisabilité, sont des facteurs essentiels pour l'innovation réussie des produits et des services. Ils créent un environnement favorable aux relations de longue durée entre toutes les parties prenantes à l'innovation et nous permettent d'étudier les opportunités en matière d'innovation sur une base permanente.

En route vers 2014 : la communauté scientifique dessine notre avenir

La communauté scientifique d'Atos Origin, composée d'un réseau de 50 des plus grands scientifiques, de compétences et de formations très variées, travaillant au sein de notre groupe mondial, a été fondée par le PDG d'Atos Origin, Thierry Breton, en mai 2009. Elle a pour objectif d'aider Atos Origin à anticiper et à définir ses perspectives pour les cinq prochaines années en relation avec les bouleversements technologiques à venir et avec les nouveaux défis à relever dans notre secteur.

Que fait la Communauté scientifique ?

L'évolution très rapide du marché des services informatiques fait de l'innovation un élément prépondérant et il est nécessaire d'adopter une approche proactive pour conserver notre avance. C'est la raison d'être de la nouvelle Communauté scientifique d'Atos Origin. Nos 50 experts scientifiques sont en train d'étudier, de documenter et de tester les défis et les composantes qui permettront à notre entreprise d'évoluer vers l'avenir.

Quels avantages peuvent en tirer les clients d'Atos Origin ?

L'objectif de la Communauté est d'aider à anticiper les technologies à venir afin de définir les perspectives d'Atos Origin pour les quatre ou cinq prochaines années. Cette approche tournée vers l'avenir nous permettra d'anticiper les besoins de nos clients et nous serons bien préparés et pourrons leur fournir les solutions appropriées pour soutenir leur croissance.

Quels secteurs porteurs la communauté scientifique a-t-elle identifiée ?

Les experts ont déjà défini des défis stratégiques et des composantes clés pour lesquels il est nécessaire d'atteindre l'excellence sur le marché. Par exemple, nous pensons que la croissance de l'Internet mobile aura un effet considérable à la fois sur la sphère privée et sur l'environnement de travail en donnant accès aux services informatiques n'importe où et n'importe quand. Nos autres domaines d'intérêt incluent les nouveaux moyens en matière de livraisons, de communication en réseau, de prises de décisions, de gestion des processus métier, etc.



Marc-Henri Desportes, Vice-Président Exécutif, Global Innovation, Business Development & Strategy, explique dans quelle mesure les travaux de la Communauté scientifique vont jouer un rôle critique pour aider les clients d'Atos Origin à faire les bons choix pour l'avenir.



Quelles sont les perspectives ?

Défis

- D'autres modèles de livraison
- Informatique sensible au contexte
- Communauté et réseaux sociaux
- Collaboration
- Aide à la décision
- Gestion des processus métier
- Electronique grand public et jeux
- Contrôle-commande des systèmes complexes
- Informatique verte
- Environnement de travail et collaboration

Composantes

- Modèle de processus
- Graphe social
- Interface utilisateur
- Contexte (emplacement)
- Gouvernance, gestion des risques et conformité
- Courtage de données
- Architecture associant SOA et temps réel
- Gestion de l'identité

...Inventer l'avenir de l'informatique

L'informatique au service d'une croissance plus durable

En 2009, Atos Origin a développé une expertise scientifique et technologique visant à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et aider ses clients à optimiser leur efficacité environnementale par l'intermédiaire de ses solutions informatiques, tout en mettant à disposition ses compétences, ressources et technologies au service d'un monde plus durable.

Le changement climatique et la nécessité de réduire l'impact environnemental des entreprises constituent à la fois un défi et une opportunité pour Atos Origin, ses clients, partenaires et fournisseurs. Des études révèlent que l'informatique est actuellement responsable d'environ 2 % des émissions totales de CO₂ au niveau mondial et, dans le même temps, constitue un des leviers clés pour réduire les 98 % d'émissions restants.

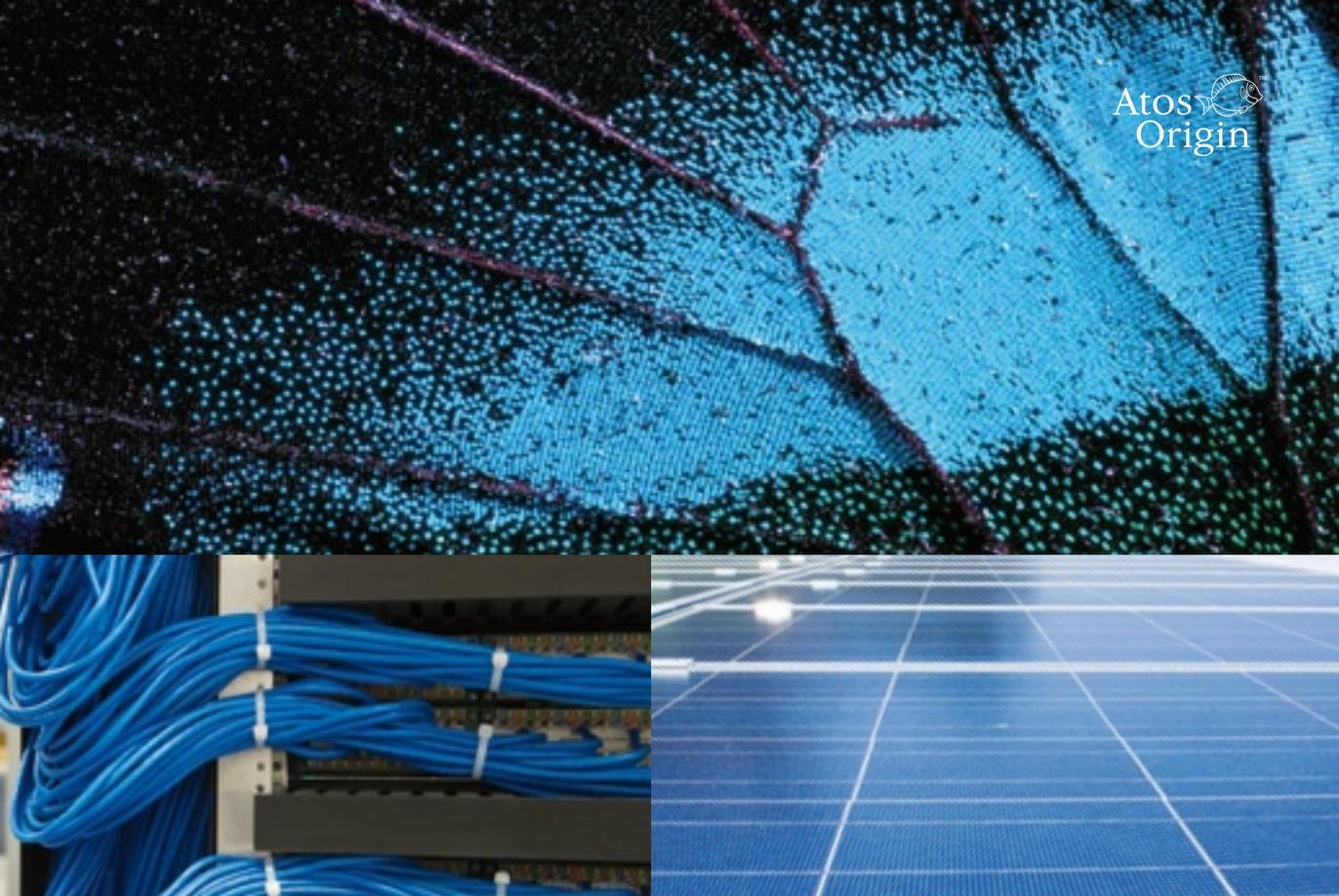
Atos Origin a intensifié ses efforts en faveur du développement durable en 2009 dans le cadre du programme TOP (plus d'informations p. 33). Les mesures déployées pour améliorer la performance environnementale de nos datacenters ont été récompensées par l'obtention du prix 2008 du « partenaire de la région EMEA Nord pour l'infrastructure virtuelle la plus innovante » lors du VMworld 2009.

En 2009, Atos Origin a aidé ses clients de tous secteurs à réduire leur impact environnemental et les a accompagnés dans leur transformation vers des services plus respectueux de l'environnement.

Aider nos clients à atteindre leurs objectifs en matière de développement durable

Les principales contributions comprennent :

- **Conseil en développement durable pour Inditex.** Atos Consulting en Espagne a accompagné Inditex, l'un des plus grands distributeurs du secteur de la mode, dans la mise en œuvre de son Plan environnement 2010 visant à réduire l'empreinte CO₂ de la distribution de textile de 20 %. Une analyse détaillée de son empreinte carbone *via* le réseau de distribution de 287 magasins et un « audit environnemental » ont identifié 23 mesures d'amélioration.
- **Réduction de 50 % des émissions de carbone de Highways Agency au Royaume-Uni.** Atos Origin a accompagné l'agence – responsable de la gestion et l'entretien du réseau routier – à identifier ses axes d'amélioration en matière de développement durable *via* l'informatique, ainsi que des opportunités offertes. L'Agence a enregistré une réduction de 50 % de ses émissions de CO₂ suite à la réalisation d'un diagnostic et à l'établissement d'un plan sur cinq ans couvrant son infrastructure TIC et ses applications de contrôle.
- **Pour des Jeux Olympiques plus verts.** Atos Origin s'engage à aider le CIO et les comités d'organisation à déployer des solutions destinées à réduire l'empreinte carbone des Jeux, notamment en diminuant la consommation de papier, électrique, le nombre d'équipements et les déplacements.



Pour Vancouver, nous avons déployé des solutions innovantes comme la virtualisation, des systèmes à distance (l'Intranet des Jeux et le système pour les commentateurs), le portail des volontaires en ligne et le premier système d'accréditation en ligne. Atos Origin a reçu une « Étoile de la durabilité » par le Comité d'organisation de Vancouver pour les Jeux Olympiques et paralympiques d'hiver 2010 pour sa contribution à des Jeux plus verts.

Des solutions durables tournées vers l'avenir

Avec ses solutions vertes, Atos Origin met tout en œuvre pour accompagner ses clients sur la voie de l'excellence environnementale et est en mesure de soutenir les évolutions futures dans des domaines tels que la rationalisation des processus, la diminution de la consommation d'énergie et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Nos solutions Intelligent Sustainability et Road to Sustainability accompagnent notamment nos clients dans la mise en œuvre d'un tableau de bord du développement durable dans toute l'entreprise, et dans la définition de leur feuille de route vers le développement durable ainsi que leur analyse de rentabilité.

L'influence la plus importante des technologies de l'information consistera à améliorer l'efficacité énergétique d'autres secteurs, ce qui pourrait entraîner des économies de carbone cinq fois supérieures aux émissions de l'ensemble du secteur informatique d'ici à 2020. 

(Global eSustainability Initiative)

02 • Nous affirmer en groupe intégré



Nous appropriier l'avenir	30
Nous transformer pour fournir l'excellence opérationnelle	32
Mobiliser nos ressources humaines	34
Nous engager dans la Responsabilité Sociétale d'Entreprise	36

Beijing 2008





Nous appropriier l'avenir

Mission et Vision

Dans un environnement très concurrentiel sujet à une forte pression sur les prix, le Groupe a développé une stratégie basée sur deux grandes lignes d'actions et visant à, d'une part, rétablir la marge et améliorer son activité dans l'informatique classique et, d'autre part, à retrouver le chemin de la croissance et développer des axes de différenciation en s'appuyant sur les forces du Groupe et ses principaux actifs, notamment en confortant la position de leader acquise sur le marché des paiements.

C'est dans ce sens qu'une attention particulière a été portée à la stratégie commerciale du Groupe, *via* les deux initiatives que représentent GAMA (Global Atos Origin Market Alignment) et SIC (Comptes Stratégiques Internationaux), et à la poursuite par le Groupe d'efforts avec son programme ambitieux de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

»» 01

a traité 374 millions de paiements à distance en 2009 – en augmentation de 20 % par rapport à 2008

02

implémente 300 000 scénarios différents dans un simulateur, réplique exacte d'une salle de contrôle de centrale nucléaire, afin d'assurer la formation des opérateurs d'EDF

03

fournit plus d'1 million d'adresses électroniques pour archiver des documents de la Bibliothèque Nationale de France dont des manuscrits bouddhiques datant du V^e siècle

Soutenir l'innovation

Afin de renforcer sa position et de préparer le marché SEPA, Atos Worldline a lancé un programme stratégique qui a été intégré au Programme TOP en 2009 : le programme de mondialisation des plates-formes de paiement. Son but est de fournir les premières plates-formes de traitement des paiements réellement paneuropéennes pour le traitement des opérations d'acceptation, d'achat, d'émission, de compensation, de règlements et de livraisons.

Ces plates-formes mondiales de traitement des paiements sont conçues et développées pour répondre aux besoins des clients internationaux pour les traitements transfrontaliers, le front et le back-office, y compris la conformité réglementaire et la gestion de la fraude.

Avec ces plates-formes mondiales, le Groupe a pour objectif d'augmenter de manière significative dans les années à venir le nombre de transactions traitées en développant ses activités sur les marchés existants (Belgique, France et Allemagne) et en développant les synergies avec les autres marchés sur lesquels Atos Origin a déjà une présence forte.

Offres spécifiques

Chacune des offres spécifiques d'Atos Origin, initialement lancées en 2008, a été minutieusement choisie sur des critères d'innovation et de réduction des coûts, afin d'apporter de la valeur aux clients et de leur conférer un

avantage concurrentiel. Ces offres constituent toujours une partie essentielle de notre stratégie et elles sont sélectionnées par un Comité Groupe en charge de l'innovation (Global Innovation Board). Une revue exhaustive du portefeuille d'innovations a été menée en 2009 et le programme a été grandement professionnalisé. En 2009, des offres telles que le poste de travail flexible (Adaptive Workplace), la gestion de l'identité et de la sécurité, et l'offre pour centrales nucléaires, ont obtenu d'excellents résultats. L'objectif pour 2010 est de capitaliser sur cette croissance.

Réalisations en 2009

La valeur ajoutée de notre portefeuille d'offres spécifiques nous a permis de remporter en 2009 deux contrats pour la livraison de systèmes de contrôle commande à CNPE (China Nuclear Power Engineering), ainsi que pour la livraison de deux simulateurs à taille réelle. Nous avons également fourni les documents de spécifications qui permettront à ERDF de publier des appels d'offres internationaux ouverts pour l'achat de compteurs et de concentrateurs intelligents. Nous avons signé un contrat avec une sixième entreprise de télécommunications pour nos plates-formes de réseaux intelligents de nouvelle génération (NGIN), ainsi qu'un contrat de cinq ans avec Lekkerland, incluant les services et projets de gestion d'application SAP ERP, et nous avons entrepris la sélection de progiciels pour EADS Astrium UK.



Nous transformer pour fournir l'excellence opérationnelle

Réinventer Atos Origin

Durant la décennie précédente, Atos Origin s'est transformé en un groupe international de services informatiques avec de fortes structures locales. Afin de s'accorder avec les tendances du secteur et les évolutions des clients toujours plus mondiaux, un nouveau modèle a été mis en place permettant d'atteindre de meilleurs résultats. Ce changement permettra à Atos Origin de travailler de manière « glocal », c'est-à-dire de prendre le meilleur des deux mondes : soit de tirer parti des avantages d'une vraie structure mondiale lorsque cela est nécessaire tout en conservant le bénéfice d'une présence locale puissante dont peu de concurrents, si ce n'est aucun, peuvent se vanter.

En adoptant une nouvelle structure de gouvernance fondée sur un système avec un Conseil d'Administration, un Président Directeur Général et un Comité Exécutif pour gérer les performances opérationnelles du Groupe, l'entreprise peut appliquer la réactivité nécessaire pour accomplir sa transformation et s'assurer de la croissance et de la rentabilité.

» 04

fait en sorte que 45 millions de fleurs et plantes soient livrées chaque jour par FloraHolland

05

permet à Inditex, propriétaire de Zara dans la mode, de réduire les émissions de carbone de 20%



Charles Debilly
 Directeur Général Adjoint d'Atos Origin, en charge des Opérations.
 « Le Programme TOP a pour objectif d'augmenter la croissance, d'améliorer la rentabilité et de réduire l'endettement pour nous développer et survivre dans les conditions économiques d'aujourd'hui. »

Programme Total Operational Performance (TOP)

Le programme TOP a été lancé en décembre 2008 afin d'accélérer l'amélioration des performances opérationnelles et financières de l'entreprise, tout en améliorant nos services et en fournissant de la valeur ajoutée à nos clients. Il s'agit d'un programme interne, mené sous la supervision du comité exécutif, qui affecte tous nos employés dans toutes les unités et qui se poursuivra jusqu'à l'année 2011.

Le programme TOP a fortement contribué à la performance financière du Groupe en 2009 en identifiant les améliorations potentielles et en les mettant rapidement en œuvre afin qu'Atos Origin et ses clients puissent en recueillir les bénéfices. Les initiatives clés de l'année 2009 comprenaient les projets de transformation « Lean » mis en œuvre à travers le Groupe pour accroître notre propre efficacité, notamment en améliorant les taux d'utilisation. Dans le cadre du programme TOP, nous avons doublé la taille de nos équipes d'infogérance en off-shore et nous avons augmenté les équipes d'intégration de systèmes off-shore. La consolidation de notre infrastructure en concentrateurs locaux (par exemple des services de serveur central) a amélioré l'efficacité en termes de coûts et de services. Nous avons renforcé notre processus de recouvrement des créances clients ainsi que notre pouvoir d'achat grâce à une approche d'entreprise mondiale unifiée, réalisant ainsi de meilleures affaires avec nos fournisseurs.

À la fin de l'année 2009, le Groupe a lancé de nouvelles initiatives dans le domaine de l'amélioration de l'efficacité des ventes et du bien-être des employés portant en particulier sur la gestion des talents, la formation, le management et le télétravail.

Renforcer notre stratégie de ventes

Le programme d'alignement sectoriel GAMA (Global Alignment Program) fait en sorte que les offres d'Atos Origin s'appuient sur une démarche sectorielle forte afin de capturer de nouveaux marchés, par le biais d'une approche marchés avec une gestion commerciale coordonnée. L'organisation des ventes est maintenant cohérente au niveau mondial au regard des lignes de marchés et des compétences de vente. Le Groupe a sélectionné les cinq marchés sur lesquels opérer : « Secteur Public et Santé », « Énergie et Services Publics (utilities) », « Services Financiers », « Télécom & Médias », « Industrie, Distribution et Transports ».

En septembre 2009, une nouvelle structure a été créée afin de gérer les clients internationaux et de mener ou de supporter les projets transnationaux : les Clients Stratégiques Internationaux (SIC) et les Ventes Stratégiques Globales (SGS).



Mobiliser nos ressources humaines

Employeur de choix

Nos employés demeurent notre actif le plus précieux et nous reconnaissons à quel point il est crucial qu'ils aient le niveau de savoir-faire le plus élevé possible sur le marché, afin de répondre aux besoins des clients et de continuer à fournir des services de premier rang. Le développement de nos salariés est au cœur de notre modèle opérationnel depuis 2009.

Depuis l'arrivée d'une nouvelle équipe de direction au début de l'année 2009, la priorité a été donnée à l'emploi et à l'employabilité de tous les collaborateurs du Groupe.

» 06

facilite les voyages vers plus de 30 millions de villes avec le portail Transport Direct

07

traite de manière électronique 900 000 ordonnances chaque semaine pour NHSScotland

08

compile le calendrier pour FA Premier League, le prestigieux club de football au Royaume-Uni

Développer les talents

Atos Origin a augmenté ses efforts de formation en 2009 pour s'assurer que tous ses employés, au sein de chaque activité, chaque fonction, et dans tous les pays, aient accès à une formation de premier choix. Atos University a été renforcée pour inclure toutes les activités de formation et de développement professionnel au sein d'Atos Origin.

Il est toujours important d'attirer de nouveaux employés et nous avons lancé le « Talent Search Program » en 2009 en vue d'offrir des stages et des postes pour jeunes diplômés. Nous avons mis en place un nouveau système mondial de « e-recrutement » qui permet aux candidats de postuler en ligne. 4 500 nouveaux ingénieurs ont été embauchés en 2009 pour compenser l'attrition naturelle et pour renforcer nos secteurs clés de croissance.

Atos Origin s'emploie à former ses futurs leaders en leur offrant une expérience internationale dans le cadre de missions de court ou de long terme à l'étranger. Le travail réalisé pour les Jeux Olympiques constitue une excellente occasion pour nos salariés de faire l'expérience de la vie à l'étranger et les résultats de leurs efforts considérables ont été clairement visibles pendant les Jeux d'hiver à Vancouver.

Récompenser le talent

La fidélisation des employés étant au cœur de notre stratégie de ressources humaines, nous revoyons régulièrement notre politique de rémunérations afin de garantir sa compétitivité sur le marché et d'assurer la fidélisation des collaborateurs.

La rémunération globale de la majorité des collaborateurs comporte une partie fixe, une partie variable et des avantages en nature, en fonction des pratiques courantes des pays. Les cadres supérieurs peuvent également bénéficier de plans d'attribution d'options soumis à des conditions de performance.

En 2009, le Groupe a mis en œuvre trois plans de stock-options qui ont contribué à renforcer le sentiment d'appartenance au Groupe.

Atos Origin finance des régimes de retraite dans plusieurs des pays où il opère. Ces régimes sont généralement gérés par des fonds de pension indépendants, des compagnies d'assurance, ou bien directement par le Groupe.

Gérer la performance et communiquer avec les collaborateurs

Chaque employé d'Atos Origin dans le monde est désormais évalué selon notre cycle de gestion de la performance comportant deux cycles annuels de revue de la performance. La revue annuelle des ressources humaines forme également une partie très importante de notre programme de gestion des talents, servant d'occasion pour identifier de nouveaux talents et bâtir des plans de relève à travers le Groupe.

La direction d'Atos Origin considère le dialogue avec les employés par l'intermédiaire du Comité d'entreprise européen comme une occasion de trouver des solutions à des problèmes globaux, de partager les stratégies, les changements et les préoccupations avec les représentants du personnel au niveau européen. En 2009, deux réunions physiques ont eu lieu et le dialogue a été continu.



Nous engager dans la responsabilité sociétale d'entreprise

Développement durable

En tant qu'entreprise de classe mondiale, nous nous engageons à déployer les meilleures pratiques éthiques au niveau commercial, social et environnemental au sein de notre organisation, de nos activités et parmi nos partenaires. Atos Origin possède une longue histoire d'engagement social et environnemental. Les conditions actuelles du marché soulignent l'importance de poursuivre nos efforts pour renforcer et mettre en œuvre au niveau mondial la vision et la stratégie du Groupe pour le développement durable.

» 09

fournit les résultats des Jeux Olympiques aux médias dans le monde entier en 0,3 secondes

10

gère 59 millions de boîtes e-mail et l'envoi de 115 milliards d'e-mails

« Nous prenons en compte le développement durable dans tout ce que nous faisons ; depuis le processus d'appel d'offres, jusqu'à la construction des infrastructures sportives et, bien entendu, les technologies de l'information. Nous sommes très heureux d'avoir un partenaire comme Atos Origin qui partage exactement notre vision et nos buts. »

Jacques Rogge,

Président du Comité Olympique International

Développement durable pour l'environnement et l'entreprise

Notre objectif est d'aider à minimiser l'impact de nos propres activités sur la société et l'environnement et d'aider nos clients, par nos solutions durables et vertes, dans leur propre transition vers le développement durable et l'optimisation de leur efficacité environnementale.

Dans le cadre du programme TOP, nous avons lancé notre projet de développement durable afin d'opérer conformément aux meilleures pratiques et aux normes internationales. Notre objectif pour 2012 est d'améliorer les performances écologiques de nos 45 centres informatiques et sites à travers un processus de certification ISO 14001 et de réduire de 15 % les émissions de GES et de la consommation d'énergie d'ici à 2011. À la fin de l'année 2009, 22 sites étaient certifiés et le Groupe a mis en œuvre le Code de conduite sur l'efficacité énergétique des centres informatiques de l'Union européenne (Green Grid). En tant que première SSII à rejoindre la Global Reporting Initiative (GRI), nous avons initié un programme mondial de réduction de l'empreinte carbone afin de mesurer et de faire état de nos réalisations concernant le développement durable.

Pour atteindre nos objectifs, nous incitons également nos partenaires à adopter les meilleures pratiques, notamment par le biais de notre politique d'achat responsable qui intègre le développement durable comme critère dans le choix de nos fournisseurs, ainsi qu'à travers notre politique de voyage

verte et notre politique internationale de gestion des déchets. Nous aidons nos clients à réduire leur empreinte carbone : collaboration avec le Groupe Inditex, un leader dans le textile, pour réduire leur empreinte carbone de 20 % et assistance à Highways Agency pour réduire de 50 % leurs émissions de carbone. Nous avons obtenu une « étoile de développement durable » de la part du Comité d'organisation des Jeux Olympiques de Vancouver, pour avoir contribué à rendre les Jeux d'hiver plus verts.

Ressources humaines : valoriser la diversité

Atos Origin s'engage pour un environnement de travail dans lequel tous les employés sont traités avec respect et dignité, qui assure l'égalité d'accès à l'emploi et interdit toute forme de discrimination ou de harcèlement. L'égalité d'accès à l'emploi et la non-discrimination sont des principes fondamentaux au sein du Groupe. En 2009, l'entreprise a fait un effort pour sensibiliser les employés aux mesures prises en vue de faciliter l'intégration des personnes handicapées.

Soutenir la communauté

En 2009, Atos Origin a continué d'encourager ses filiales et les membres de ses équipes à s'engager dans des activités communautaires ou caritatives de leur propre chef. De nombreux employés du Groupe dans le monde donnent vie, par leur engagement individuel, à l'approche de développement durable d'Atos Origin.

03 •

Apporter des solutions d'excellence

Conseil	40
Intégration de Systèmes	44
Infogérance	48
Services Transactionnels de Haute Technologie	52



Conseil

Les résultats tangibles de la technologie

Atos Consulting représente le premier élément du modèle "Conception - Développement - Exploitation" d'Atos Origin. Sa mission consiste à livrer des résultats tangibles pour les clients du Groupe : les accompagner dans l'amélioration de leur productivité, la transformation de leur modèle économique, de leurs processus et systèmes d'information grâce à l'apport des nouvelles technologies.

Nos équipes de conseil combinent une connaissance sectorielle forte et une expertise d'innovation des processus, de la technologie et de l'accélération de la transformation.

Expertise métier et offres sectorielles

Notre expertise forte sur des secteurs de marché nous permet de fournir des solutions très ciblées et adaptées à nos clients sur ces marchés.

En 2009, pour les Services financiers, nos clients de la Banque de détail et d'investissement ainsi que des Assurances se sont concentrés sur trois domaines : excellence opérationnelle, régulation et conformité, et solutions progicielles pour les processus métier, afin d'aider la migration de systèmes historiques vers des applications de référence.

Fort de sa connaissance approfondie du secteur des Services publics et de la Santé, Atos Consulting intervient pour améliorer la gestion des coûts et la qualité de service, par la mise en œuvre de nouvelles technologies.

Nos consultants spécialistes du secteur de l'Énergie et des Services publics (utilities) ont fourni leur assistance à nos clients pour la refonte de leurs processus, notamment autour de la transition vers des réseaux de distribution intelligents en s'appuyant sur notre expertise en matière de Compteurs intelligents.

Nos clients des industries aérospatiale, automobile, chimique, des produits de consommation, de la technologie de pointe, pharmaceutique et de la distribution ont bénéficié de notre expérience et de solutions ciblées dans les secteurs de l'Industrie, de la Distribution et des Transports. Les équipes de Conseil se concentrent sur les solutions industrielles (Maximize Manufacturing Together – MMT), sur une approche promouvant les bonnes pratiques, les avantages tirés des changements de processus et la mise en place de progiciels de gestion industrielle intégrée.

Dans le secteur Télécoms et Médias, la société conseille les principaux opérateurs européens et concentre ses missions sur une sélection d'offres : simplification, unification et référencement des processus, gestion du client par valeur, transformation des architectures réseaux OSS IP, réseaux intelligents, convergence des modes de facturation fixe et mobile, paiements par canaux de téléphonie mobile.

Temps de mise en œuvre d'une solution dans 3 pays divisé par 2

Atos
Origin



Assistance à Toyota Boshoku – stratégie européenne d'expansion



L'expérience et l'expertise prouvées d'Atos Origin dans le secteur des Industries de transformation et son rôle de leadership dans le cadre de projets internationaux l'ont placée en première ligne, lui permettant de conclure un contrat en 2009 avec Toyota Boshoku Europe en vue de la conception et de la mise en œuvre de son Centre européen de services financiers partagé avec Oracle Business Accelerators.

Le fabricant automobile mondial développe actuellement ses opérations en Europe, et envisage d'installer ses nouvelles entités dans un laps de temps réduit. Atos Consulting a su faire la preuve de son expertise et de sa capacité d'innovation avec les solutions Oracle. Grâce à Oracle Business Accelerators, le temps de mise en œuvre d'une solution complète dans trois pays sera divisé par deux et prendra moins d'un an.

Un autre objectif majeur de Toyota Boshoku Europe est l'intégration de son système Finances avec ses autres systèmes informatiques, actuellement en construction – Fabrication, Logistique et Ressources humaines. Ainsi, la société sera à même de construire sa solution Finances, qui harmonise le reporting financier et qui permet de raccourcir ses délais de clôture comptable. Atos Consulting travaille en relation étroite avec Toyota Boshoku Europe à la conception et à la construction d'une solution optimale, et à la réduction des coûts. La solution sera basée sur le progiciel eBusiness d'Oracle de sorte qu'elle sera personnalisée en fonction des exigences du client. La solution conçue par Atos Consulting est à la fois efficace et personnalisée, tout en limitant les durées de développement à un minimum, ce qui produit un contraste très net par comparaison avec le temps passé sur des projets comparables.

Améliorer la performance et faire faire des économies à Highways Agency



Highways Agency est responsable de l'exploitation, de la maintenance et de l'amélioration du réseau routier stratégique de l'Angleterre – soit une dépense totale de £6,6 milliards pour 2008-2009.

Consécutivement à un contrôle mandaté par le ministère des Transports, Highways Agency s'est fixé une cible drastique, sur six mois, visant à démontrer à l'échéance de mars 2009 son contrôle de la gestion d'un programme d'investissement de £1,1 milliard dans de grands projets.

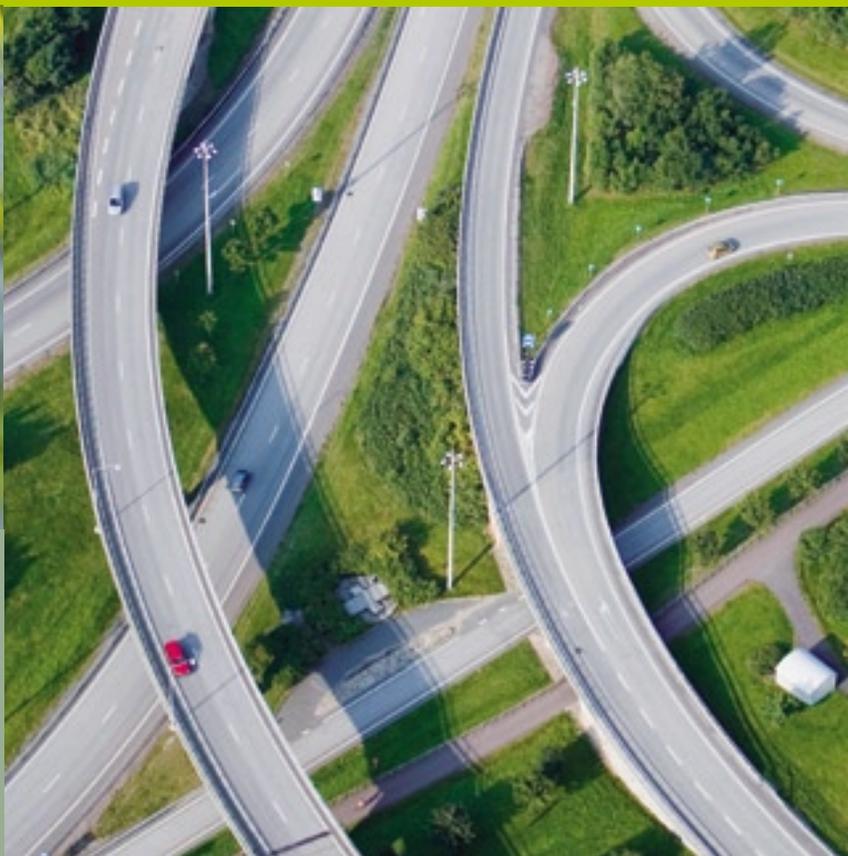
En travaillant avec Atos Consulting, Highways Agency a changé des comportements vieux de plusieurs décennies et respecté ses échéances budgétaires.

Nous l'avons aidé à mettre en place une visibilité financière sans précédent, et à montrer comment le changement fonctionne si l'on déploie des pratiques de conseil et des compétences en partenariat avec le secteur public.

Highways Agency s'apprête maintenant à réaliser au moins 5 % d'économies sur son budget d'exploitation total, grâce à une meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement. Non seulement la réalisation de ce projet avec Highways Agency nous a positionnés mondialement pour nos performances en matière de production, mais elle aura aussi implanté une empreinte concernant la communication de rapports administratifs.



Au moins 5 % d'économies sur le budget d'exploitation



...Conseil

Comprendre les secteurs d'activité représente un avantage concurrentiel

Atos Consulting travaille à créer des avantages concurrentiels pour nos clients en anticipant leurs attentes. Nos consultants associent les offres les plus pertinentes d'Atos Origin, leur expertise et leurs capacités, de façon à répondre aux besoins et aux ambitions de chaque client et à assurer, sur la base de technologies d'information, la livraison de processus innovants et de transformation de l'entreprise de standard mondial.

Centres d'excellence

Outre une approche ciblée en fonction des secteurs d'activité, nous nous appuyons aussi sur les ressources que nous tirons de nos expériences intersectorielles. En 2009, nous avons mis en place une série de Centres d'excellence, en vue de développer l'expertise fonctionnelle et les offres intersectorielles. Nos Centres d'excellence se concentrent sur les aspects suivants :

- **Leadership informatique** : transformer l'informatique dans un contexte de fort alignement des directions métiers, d'une réduction des coûts de fonctionnement et de maximisation de son efficacité opérationnelle.
- **Stratégie et Innovation** : en 2009, nous avons aidé des clients dans des domaines tels que l'accélération de l'innovation, la transformation de l'entreprise dans les domaines de la Stratégie, des Opérations et de la Finance (pour 75 sociétés en Espagne), et la gestion des alliances et des partenariats (KPN, BASF).
- **Développement durable** : Atos Consulting a développé un portefeuille complet d'offres pour aider ses clients à réduire l'impact environnemental de leurs entreprises et de leur informatique. Par exemple, notre offre Durabilité intelligente aide nos clients à mettre en œuvre des tableaux de bord de durabilité dans toute l'entreprise.
- **Leadership de la gestion de clientèle** : optimisation de la relation client et de l'interaction avec les clients *via* Web 2.0, l'intégration de canaux de distribution et l'amélioration des données clients et de leur utilisation.
- **Leadership financier** : contrôle et réduction des coûts, optimisation des processus, services partagés auprès de Toyota, National Health Service, ING, NUON, Santander, Iberia, GDF, Mars, Goodyear et Reuters. En 2009 le Chartered Institute of Management Accountants a attribué à Atos Origin le titre d'Équipe financière de l'année du secteur privé britannique (Finance Team of the Year within the Private Sector in the UK).
- **Ressources humaines et conduite du changement** : amélioration de l'efficacité des collaborateurs par la création et l'implémentation de pratiques RH, par la gestion du changement et une évaluation de la performance opérationnelle. Les forces d'Atos Consulting sont le Programme de Développement du Partenaire Opérationnel RH, les centres de services partagés RH pour les services médicaux et les outils financiers pour RH.
- **Leadership de la fonction Achats** : nos consultants contribuent à la construction et à la gestion de structures d'approvisionnement optimales et se concentrent sur les systèmes d'information Achats, les dépenses informatiques, la réduction des coûts d'approvisionnement indirects et la gestion de la relation avec les fournisseurs.

Intégration de Systèmes

L'efficacité informatique au service de la valeur ajoutée

Les services d'Intégration de Systèmes d'Atos Origin génèrent de la valeur ajoutée pour nos clients grâce à une efficacité accrue des systèmes d'information. Nous sommes leaders du marché lorsqu'il s'agit d'offrir des systèmes critiques aux activités de nos clients et nous sommes leaders en Europe lorsqu'il s'agit de fournir des offres transverses aux différents secteurs.

Offres d'Intégration de Systèmes en 2009

Nos offres d'Intégration de Systèmes spécialisées par secteur ont contribué à apporter les meilleures solutions d'intégration dans les secteurs Énergie & Utilities (Services Publics) Télécoms & Média, Industrie & Transports et Grands Événements.

Un exemple de système critique que nous fournissons est celui du contrat signé en 2009 visant à proposer une billetterie en ligne (AVANTIX WebTIS) à Chiltern Railways (compagnie ferroviaire basée au Royaume-Uni). Atos Origin détient presque 100 % des parts de marché concernant la vente de billets achetés à bord en ayant renouvelé tous les contrats des opérateurs pour AVANTIX Mobile.

Nos offres transverses ont généré des volumes importants (près d'un tiers de nos revenus de l'Intégration de Systèmes en 2009), nous positionnant en tant que leader européen. Le portefeuille comprend : la Gestion des Contenus d'Entreprise (ECM), la Gestion des Tests et leur validation (TAM), la Gestion et la Modernisation des Applications (A2M) et SAP. Les contrats signés en 2009 comprennent un renouvellement de mission chez Renault

pour trois ans avec une extension de périmètre couvrant désormais l'intégration des domaines fonctionnels, l'organisation de la co-gouvernance et un élargissement du contrat de la maintenance applicative jusqu'à la gestion des développements applicatifs.

Atos Origin a créé une ligne de services SAP intégrée mondialement. Cette ligne de service regroupe les équipes du pôle Intégration de Systèmes, la gestion des infrastructures mais aussi celles du pôle Conseil. Nous avons renforcé nos capacités SAP en 2009 grâce à l'acquisition de Shanghai Covics, un fournisseur leader de services d'Intégration de Systèmes SAP en Chine.

Les Services d'assistance technique représentent 65 % de nos revenus. Les Services applicatifs comprennent :

- Des Services professionnels pour lesquels le Groupe fournit des ressources avec obligation de moyens ;
- Des solutions clés en main et réalisées sur mesure, qui s'adaptent aux besoins du client. Nous travaillons en étroite collaboration avec une sélection de partenaires stratégiques afin de développer, implémenter et intégrer les technologies de pointe et les systèmes clés en main.

Le nombre total
d'utilisateurs
atteint les
17 millions



**Passerelle
administrative :
des services
électroniques
pour les citoyens,
les entreprises
et l'État**



L'expertise d'Atos Origin contribue de manière significative aux principaux programmes de transformation. Le meilleur exemple concerne notre travail de Gestion de la sécurité et de l'identification sur la Passerelle du gouvernement britannique, le point central d'inscription et d'authentification des services en ligne sécurisés du gouvernement.

Depuis 2001, le nombre annuel d'opérations en ligne sur la Passerelle du gouvernement, d'inscriptions des utilisateurs et de transactions a augmenté de manière significative. Rien que sur la période 2008-09, 3,7 millions d'utilisateurs se sont inscrits au service. En mai 2009, pas moins de 165 services électroniques étaient proposés et le nombre total d'utilisateurs inscrits a pratiquement atteint les 17 millions.

La Passerelle du gouvernement est largement reconnue comme l'infrastructure informatique commune la plus variée du Royaume-Uni. C'est une partie essentielle de la transformation du gouvernement pour les citoyens, les entreprises et les employés du gouvernement qui ont ainsi accès à une grande variété de services offerts par le gouvernement central, les organismes gouvernementaux et les autorités locales.

Développer des projets SAP plutôt que des projets purement informatiques



Atos Origin a atteint de nouveaux records en 2009, en mettant en œuvre un système SAP pour une coopérative agricole allemande, Hauptgenossenschaft Nord AG, en 18 mois. C'est une des mises en œuvre SAP les plus rapides jamais réalisées pour une coopérative.

Hauptgenossenschaft Nord AG (HaGe), une des plus grandes sociétés agricoles d'Allemagne, a demandé un socle SAP

pour assurer une meilleure transparence de ses procédés opérationnels et pour éviter une manipulation redondante des données. En 2008, elle a choisi Atos Origin en raison de notre expertise SAP et de notre connaissance du secteur. Un calendrier serré pour le projet et des directives strictes en matière de coûts ont permis de faciliter le choix de HaGe.

En remplaçant le système existant de planification des ressources de l'entreprise dans les six régions commerciales indépendamment structurées de HaGe, Atos Origin a cherché à consolider son parc d'applications et de systèmes. L'une des principales

problématiques de la mise en œuvre consistait à trouver le juste équilibre entre la normalisation et l'individualisation de l'environnement SAP de sorte que le système entier puisse être facilement maintenu et mis à niveau.

Les deux premières étapes, la vérification et la mise à niveau, ont été réalisées avec succès. Le nouvel ERP est en service au siège social à Kiel et une nouvelle région pilote a été mise en place. On compte déjà 200 utilisateurs actifs, en sachant que leur nombre augmente chaque mois. La solution SAP sera pleinement déployée en 2010 et concernera environ 700 utilisateurs dans plus de 100 sites.

Une des mises en œuvre SAP les plus rapides jamais réalisées



...Intégration de Systèmes

Stimuler la productivité et les systèmes de haute qualité

Le contexte économique actuel a poussé les DSI (Direction des Systèmes d'Information) des clients du Groupe à revoir leurs priorités. La réduction des coûts, la productivité et la flexibilité sont maintenant en tête de liste sans pour autant sacrifier la qualité. En 2009, nous avons poursuivi nos efforts afin de garantir une excellence opérationnelle et nous sommes mobilisés pour industrialiser et mondialiser nos méthodes et outils de production.

Atteindre l'excellence malgré le ralentissement économique

Atos Origin est organisé autour du concept de production distribuée. Les Centres de développement et les équipes d'Intégration de Systèmes ont accès aux mêmes outils pour les 7 principaux processus du métiers d'intégrateur. Ces outils permettent aux équipes de comprendre les besoins métier de manière optimale, de concevoir et développer les applications, de gérer les changements de configurations et de conduire les tests efficacement.

Le gain global en efficacité sera obtenu dans l'Unité de Production Globale par la standardisation, l'usage de processus et d'outils similaires réutilisables et par des économies d'échelle.

L'industrialisation de la production est réalisée par l'implémentation d'un ensemble de processus communs et intégrés ainsi que d'indicateurs dans tout le Groupe. L'utilisation des méthodes de Lean permettent de se concentrer sur la création de valeur pour le client et d'éliminer des tâches non nécessaires.

Étendre notre empreinte mondiale

Afin de rester compétitif, Atos Origin a dû étendre son implantation near-shore et off-shore. En 2009, Atos Origin a considérablement augmenté sa présence au Maroc et en Inde. Le Groupe continue de servir ses clients hispanophones depuis son site off-shore argentin.

En parallèle, Atos Origin développe une stratégie d'approche commerciale centrée sur les services Atos Sphere™. Le Groupe considère que le Cloud Computing fera bientôt partie intégrante de la stratégie générale de ses clients, et par conséquent il anticipe sa préparation afin d'offrir les services appropriés et de se différencier dans ce domaine. Sa position de leader en Europe sur les logiciels libres et ses capacités d'infogérance sont des facteurs clés de succès.

Infogérance

Apporter aux clients un avantage concurrentiel dans leur métier et dans la gestion de leur informatique

Un des points forts d'Atos Origin est son expertise dans la gestion et la transformation de l'exploitation informatique de ses clients. Atos Origin est un leader de l'infogérance en Europe et est solidement implanté dans le reste du monde. Nos services englobent la gestion de systèmes d'information et de traitement de données des clients et leur permettent de bénéficier de technologies de pointe avec une flexibilité qui leur apporte un avantage concurrentiel dans leurs activités.

Excellence opérationnelle dans l'infogérance

En 2009, nous avons lancé des projets pour améliorer notre efficacité, dans le cadre du programme TOP (Total Operational Performance). Ces projets concernent l'ensemble de nos services et visent à :

- Identifier et déployer les meilleures pratiques par domaine au niveau mondial, aussi bien techniques que métiers,
- Réduire la consommation énergétique de nos centres de traitement de données,
- Développer l'offshore, au sein du modèle mondial, pour la fourniture de services,
- Déployer le Lean management pour améliorer l'efficacité perçue par le client.

La création en 2009 d'une ligne de Production Globale d'Infogérance a joué un rôle essentiel. À travers cette usine, nos équipes locales fournissent aux clients des services partagés de haute qualité et d'une extrême efficacité. Une matrice garantit l'efficacité technique ainsi que la confidentialité pour le client. Les bénéfices pour Atos Origin sont le développement d'outils mondiaux, un effet de levier des investissements ainsi qu'un développement et un partage des compétences. La création de la ligne de Production Globale a dynamisé notre

développement offshore, avec une croissance aboutissant à plus de 1590 employés fin 2009.

Au cours de l'année 2009, Atos Origin a poursuivi sa coopération avec des fournisseurs de premier plan comme Intel, Microsoft, EMC, VMWare, SAM, FSC, Unisys, IBM, HP et Sun, au travers d'innovations conjointes telles que les services d'infrastructure Cloud. Notre partenariat conclu avec Microsoft sur leur produit BPOS s'est traduit par des résultats tangibles pour Atos Origin.

En 2009, nous avons initié une nouvelle offre innovante rassemblant nos solutions de Cloud Computing « Atos Sphere », et avons fortement développé nos solutions existantes - Identification, Sécurité, Management du risque et Poste de travail (Adaptive Workplace).

Atos Healthcare fournit des services de haute qualité en technologies de l'information, externalisation des processus et solutions de pointe en soins de santé. Cette qualité a été reconnue par la récompense au Royaume Uni « Exemple d'excellence du BITC (Business in the Community, Healthy Workplace) » attribuée au Royal Mail Group, soutenu par Atos Healthcare, pour ses accomplissements en matière de réduction de congés maladie.

Réductions allant jusqu'à 40% des coûts de gestion



NXP choisit Adaptive Workplace pour accomplir sa stratégie mondiale de conception bureautique et réaliser des économies



La solution clé d'Atos Origin, « Adaptive Workplace » a commencé à être utilisée en 2009 pour la gestion dans le monde entier de tous les environnements de travail de NXP, l'entreprise indépendante de semi-conducteurs fondée par Philips.

Dans les quatre années à venir, Atos Origin gèrera l'intégralité des 16 000 postes, dont 1 800 en Asie-Pacifique, pour réaliser l'objectif de NXP d'augmenter l'efficacité et de générer des économies en travaillant avec une conception bureautique uniforme partout dans le monde.

« Adaptive Workplace » est l'une des solutions stratégiques d'Atos Origin fournissant une gamme complète de services bureautiques et d'assistance aux utilisateurs finaux pour permettre à ces derniers de travailler n'importe où, n'importe quand, sur n'importe quel terminal. Elle a déjà été déployée avec succès pour de nombreux clients dans le monde,

leur permettant de parvenir à des réductions allant jusqu'à 40 % des coûts de gestion. Atos Origin gère actuellement plus de 700 000 ordinateurs de bureau et 20 000 serveurs.

Le travail pour NXP comporte un degré de complexité élevé, car il met en jeu une grande variété de systèmes et de lieux géographiques différents qu'il faut faire évoluer vers une solution unique. Atos Origin a été sélectionné en 2009 pour devenir le partenaire de long terme de NXP en vue de renforcer sa présence compétitive et d'augmenter son rendement. Les entreprises travailleront avec des indicateurs de performance conjointement définis, notamment la disponibilité des systèmes, la continuité du service, les réductions de coûts et la performance. Ce nouveau contrat montre l'importance stratégique que revêt Adaptive Workplace pour NXP et démontre la confiance de NXP en Atos Origin pour atteindre ses objectifs.

Efficacité énergétique pour le système d'information de Vivarte



L'expertise et l'efficacité du réseau du centre mondial de traitement d'Atos Origin à Essen, en Allemagne, constituaient une raison clé dans la décision de Vivarte, un des principaux détaillants de chaussures et de vêtements en France, de prolonger son partenariat avec Atos Origin pour l'infogérance de ses opérations.

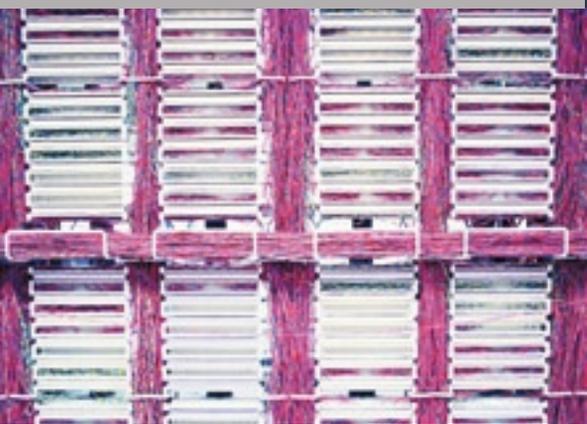
Cette décision reflète l'engagement partagé de mieux mettre à contribution la capacité en traitement de données du groupe Vivarte pour assurer le succès sur le marché de ses enseignes de distribution.

Atos Origin administre l'intégralité du système d'information de Vivarte depuis 2001. Le partenariat couvre la gestion du serveur d'information central, de 135 serveurs distribués et 1 000 postes de travail, le soutien aux utilisateurs ainsi que l'administration du réseau local reliant

trois sites de Vivarte. Atos Origin gère également 2 400 terminaux aux points de vente pour les différentes enseignes, fournissant un service d'assistance téléphonique et du soutien pour les systèmes de caisse enregistreuse.

Le nouvel accord reflète l'optimisation presque continue des services fournis par les équipes d'Atos Origin depuis plus de sept ans. La relation de confiance entre les deux entreprises s'est encore accrue en octobre 2008, lorsqu'elles ont décidé de transférer les ressources informatiques du serveur central au nouveau centre européen de traitement d'Atos Origin à Essen. Depuis lors, Vivarte a pu constater que son système informatique s'accommodait de volumes de transaction croissants sans pour autant nécessiter d'augmentation en capacité de traitement.

Partenariat de plus de 7 ans



...Infogérance

Mesures d'agilité pour augmenter la compétitivité de nos clients

Atos Origin a rapidement répondu au défi d'aider ses clients à affronter le climat économique difficile en 2009, grâce à des mesures de réduction de coûts, de flexibilité et d'agilité. Notre offre Atos Sphere a fourni à nos clients le type de variabilité dimensionnelle dans les services et de flexibilité dans l'établissement des prix dont ils ont besoin pour pouvoir utiliser les technologies de l'information afin de maintenir leur avantage compétitif et leur croissance.

Les six formidables offres rapides et durables

Atos Origin est l'une des rares sociétés de services informatiques capable d'assurer en mode externalisé le conseil, le développement et l'exploitation « design-build-operate » de tout type de solution informatique.

Les principaux services en infogérance sont : Adaptive Workplace (poste de travail évolutif), les services pour les infrastructures Cloud, les services pour Mainframe, les solutions d'infrastructure, les hébergements d'applications, l'identification, la sécurité et la gestion des risques, les services de gestion d'infrastructure.

Au cours de l'année 2009, nous avons aidé nos clients à faire face au climat économique changeant à travers six offres spécifiques :

Mainframe 2010 : accès à notre hub global pour des clients ayant des besoins relativement limités en matière d'unité centrale (jusqu'à 1 000 MIPS)

Atos in a Box : postes de travail à la demande basés sur le principe du Cloud

Activ7 : migrations automatiques vers Windows 7 suivant une approche en quatre étapes

Adaptive Server Virtualization : virtualisation avec l'option d'être localisé soit sur une plateforme Atos, soit sur une plateforme gérée par le client

Instant Capacity on Our Cloud : une offre spéciale d'infrastructure en mode Cloud pour traiter une surcharge de travail momentanée

SAP Hosting Savings : évaluation rapide du coût total de possession permettant de

réaliser des économies significatives dans des environnements SAP, ainsi que les projets pour y parvenir.

Chaque solution offre un retour sur investissement mesurable qui, couplé avec d'autres offres du portefeuille du Groupe, peut dégager de plus amples améliorations.

Flexibilité et haute qualité

Atos Origin est capable de fournir des services d'infogérance en utilisant divers modèles d'engagement pour s'assurer d'une flexibilité commerciale adaptée aux exigences spécifiques de chaque client. Aux approches classiques (qualité de service, contrat d'externalisation au forfait) s'ajoutent désormais d'autres modèles, comme le paiement à l'usage ou une joint-venture avec le client.

Le succès des stratégies de Global Sourcing de la société repose sur sa capacité à assurer le même niveau de qualité de service au niveau mondial. Tous nos centres affichent des degrés élevés de certification dans les normes ISO 9001:2000 et du modèle de maturité en capacité, Capability Maturity Model du Software Engineering Institute (CMM et CMMI).

Notre méthodologie de prestation de services en continu (Continuous Service Delivery, CSDM) garantit une excellence opérationnelle en facilitant la cohérence des processus au niveau mondial, des outils et des organisations permettant de fournir des services de tout premier ordre, basés sur les normes ITIL.

Services Transactionnels de Haute Technologie

Leader des services intégrés pour les transactions électroniques critiques

L'accélération du développement des activités d'Atos Worldline a représenté en 2009 l'axe stratégique de croissance d'Atos Origin. Leader des services intégrés pour les transactions électroniques critiques, Atos Worldline est spécialisé dans les services transactionnels de haute technologie qui contribuent à différencier le Groupe sur le marché, grâce à des services à valeur ajoutée et à un modèle économique attractif et éprouvé.

Une expertise unique

L'expertise d'Atos Origin sur les Services Transactionnels de Haute Technologie est principalement fondée sur sa filiale spécialisée, Atos Worldline. En 2009, cette activité a été déployée à l'échelle mondiale, dans le cadre de la stratégie du Groupe, en vue de développer notre leadership dans les services intégrés pour les transactions électroniques critiques.

Nous sommes un leader européen des services de paiement électronique avec 35 ans d'expérience et une expertise approfondie dans le domaine des services de paiement en Europe. Nos services couvrent l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements que ce soit pour anticiper au mieux les défis liés aux évolutions réglementaires ou pour optimiser la performance opérationnelle dans les transactions électroniques.

Atos Worldline possède plus de 30 ans d'expérience et une expertise dans le développement de services en ligne pour les clients, les citoyens et les communautés, « eCommunities ». Cela comprend le développement sur mesure de services de gestion de la relation client (CRM) intégrés à des services d'interaction électronique multicanaux (services Internet, mobile et vocaux).

L'expertise d'Atos Worldline dans les services aux Marchés financiers couvre les activités des gérants de portefeuille, des banques privées, des courtiers et intermédiaires, des sociétés de bourse, des chambres de compensation, des organismes de place et des dépositaires. Atos Worldline développe des applications à forte valeur ajoutée dans le domaine des paiements interbancaires, des solutions de règlement de gros montants et de compensation, largement déployés en Europe et dans le monde.

Nous proposons de fortes capacités de traitement industriel permettant de gérer 15 milliards de transactions par an dans nos centres techniques hautement sécurisés en Europe. Ces « datacenters » sont totalement interconnectés, fonctionnent 24 sur 24, 7 jours sur 7 et possèdent une capacité illimitée de traitement. L'engagement du Groupe à offrir à ses clients des services de très haute performance est formalisé par des engagements de qualité et par la conformité aux standards ISO 9001. Atos Worldline est récompensé par des prix en reconnaissance de son investissement dans la recherche et le développement de solutions de pointe : paiements mobiles, paiements sécurisés sur télévision par IP, gestion de la relation client en ligne ou encore solutions de dématérialisation.

Moins de papier et des procédures administratives simplifiées



Des technologies innovantes qui contribuent à renforcer l'administration locale



Le cumul de l'expertise d'Atos Worldline en matière de services transactionnels high-tech a abouti à la signature du premier contrat de partenariat public-privé concernant des solutions informatiques en France. Au cours des dix prochaines années, nous fournirons des services à presque 900 autorités locales et sociétés publiques en Bourgogne – ce sera eBourgogne, le premier groupement d'intérêts publics (GIP) de l'administration en ligne à la disposition des autorités locales en France.

La politique actuelle du gouvernement français vise à assurer que l'administration locale fournisse à ses utilisateurs des services sans papier, dans une perspective de simplification des procédures administratives. Atos Worldline assurera que la conception, le développement, l'exploitation, l'hébergement et la maintenance de la première plateforme locale de l'administration en ligne d'assistance au secteur public et aux entreprises privées de la région. Cette plateforme, qui fera référence pour les autres régions de France et d'Europe, propose de nombreux services, notamment un flux sans papier entre l'administration locale

et l'échelon central ; une place de marché électronique ; un site Web et des générateurs de formes ; la mise à disposition d'outils de collaboration ; l'archivage électronique ; les signatures électroniques ; les paiements en ligne sécurisés et aussi l'enseignement en ligne.

Atos Worldline a été choisi pour la réalisation de ce projet, en raison de son expérience de la gestion de transactions critiques et de son expertise reconnue de la gestion de projets d'externalisation à grande échelle. En vue de répondre aux enjeux spécifiques de ce projet, Atos Worldline s'appuiera sur son expertise unique concernant les services transactionnels high tech en relation avec l'administration en ligne, ainsi que sur sa capacité concernant le traitement industriel d'importants volumes de données sensibles. Dans le cadre de sa solution complète, Atos Origin fournira son aide également au GIP e-Bourgogne dans la mise en œuvre de l'enseignement en ligne ou des systèmes de formation de terrain, et contribuera à l'installation d'un service d'assistance téléphonique spécialisée à l'attention des utilisateurs officiels et des entreprises.

Association avec ING Belgique – développement de nouveaux e-services pour l'avenir



En 2009 Atos Origin et le fournisseur de services financiers ING Belgique ont prolongé leur contrat de services de cartes de paiement jusqu'à la fin de 2013. Outre la prolongation des services existants, Atos Worldline, qui réunit l'expertise d'Atos Origin en matière de services transactionnels high-tech, explorera de nouvelles opportunités en collaboration avec ING Belgique.

Les services d'Atos Worldline couvrent le traitement de toutes les transactions de paiement d'ING Belgique concernant leurs 2,3 millions de cartes de débit et de crédit. En outre, les détenteurs de cartes ING Belgique peuvent utiliser les services Card Stop d'Atos Worldline pour bloquer toutes leurs cartes de paiement, et aussi accéder à un centre de contact dédié. Atos Worldline fournit également des services efficaces de gestion des fraudes.

L'engagement partagé visant des niveaux élevés de sécurité et d'innovation, à la fois par Atos Worldline et ING Belgique, va entraîner une collaboration étendue au développement de nouveaux e-services dans le domaine des paiements électroniques.

Dirk De Cock, PDG d'Atos Worldline en Belgique, a déclaré : « Avec nos clients bancaires, nous ne cessons pas de rechercher la solution la plus conviviale pour le client titulaire de cartes. Nous sommes très heureux d'apprendre qu'ING apprécie vraiment nos services. Nous attendons donc avec impatience le renouvellement de notre collaboration, et nous sommes prêts à accompagner ING Belgique dans le déploiement de nouveaux services. »

Capacités de traitement d'Atos Worldline – principaux chiffres



Paiement

24 millions de transactions, cartes de crédit et de débit
477 000 terminaux
374 millions de paiements à distance
2 milliards de transactions de paiement en acquisition
30 millions de transactions pré-payées sur téléphones mobiles

eCS

1,6 milliard d'appels (IVR et centres de contact)
59 millions de boîtes e-mail
45 millions de cartes de fidélité

Marché financier

255 millions de positions compensées
250 millions d'opérations
400 milliards d'actifs garantis



...Services Transactionnels de Haute Technologie

Le modèle HTTS (Hi-Tech Transactional Services)

Le potentiel de croissance du modèle HTTS a été présenté à l'occasion de la Journée des Investisseurs du 12 juin 2009. Outre le développement d'Atos Worldline sur ses implantations géographiques actuelles (Belgique, France et Allemagne), l'ambition est de doubler le chiffre d'affaires des activités HTTS de manière organique d'ici à 2013.

Fournir davantage de valeur informatique à nos clients

Depuis juin 2009, plusieurs chantiers ont été entrepris et les bases du déploiement de l'offre et du modèle HTTS dans les autres pays du Groupe ont été mises en place.

Dans toutes les zones géographiques prioritaires (tous les pays européens majeurs et l'Asie-Pacifique), une équipe responsable du développement de HTTS a été identifiée et mobilisée. En même temps, au sein d'Atos Worldline, le support a été structuré et les ressources mises en place pour aider toutes les zones géographiques dans leur effort de développement de HTTS. Au niveau du Groupe, les aspects de gouvernance ont été traités de façon à assurer un effort conjoint des équipes d'Atos Worldline et des équipes locales, dans le déploiement en commun de cette stratégie.

Le déploiement du modèle HTTS

Le modèle de HTTS est fondé sur des facteurs clés de succès et notamment sur une autre approche du service informatique au service des clients du Groupe.

Il s'appuie sur :

- une maîtrise totale de la conception et de l'architecture des applications ainsi que des services fournis,
- l'exploitation des services au sein de « datacenters » contrôlés, mutualisés et créés par la société,
- une emphase forte sur un développement initial structuré et unique, mais réutilisable pour de multiples services aux clients,
- une facturation dépendante d'indicateurs pertinents au regard du succès des clients,
- un ensemble d'engagements alignés avec le succès partagé des services fournis.

Notre modèle de facturation est basé sur des métriques liées à l'évaluation de l'activité du client et de la performance des services. Cela permet à Atos Worldline de tisser un partenariat fort et de longue durée avec ses clients. Il y a ainsi un partage des risques et des bénéfices, auquel s'ajoute la capacité d'offrir la mise en œuvre de nouveaux services à coûts maîtrisés.

Implantations

Afrique du Sud

204 Rivonia Road, Sandton
Private Bag X136
Bryanston 2021
Tél. : +27 11 895 2000

Allemagne

Theodor-Althoff-Str. 47
D-45133 Essen
Tél. : +49 (0) 20 14 3050

Atos Worldline GmbH

Hahnstraße 25
D-60528 Frankfurt/Main
Tél. : +49 (0) 69 66 5710

Argentine

Vedia 3892 P.B.
C1430 DAL - Buenos Aires
Tél. : +54 11 6315 8800

Autriche

Technologiestraße 8 /
Gebäude D
A-1120 Wien
Tél. : +43 1 605430

Belgique

Da Vincilaan 5
B-1935 Zaventem
Tél. : +32 2 690 28 00

Conseil et Intégration de Systèmes

Da Vincilaan 5
B-1935 Zaventem
Tél. : +32 2 690 28 00

Atos Worldline Belgique

Chaussée de Haecht 1442
Haachtsesteenweg
1130 Brussels
Tél. : +32 (0)2 727 61 11

Brésil

Avenida Maria Coelho
Aguiar, 215 - Bloco E -
5º andar
Cep: 05804-900 - Jardim
São Luis - São Paulo - SP
Tél. : +55 11 2183-2344

Rua da Candelária, 65 -
22º andar
Cep. 20091-906 - Centro-
Rio de Janeiro - RJ
Tél. : +55 21 3265-9200

Chine

5th Floor, Lido Commercial
Center
Jichang Road
Pékin 100004
Tél. : +86 10 6437 6668

Hong Kong

Exchange Tower,
33 Wang Chiu Road
Kowloon Bay,
Kowloon, Hong Kong

Espagne

Albarracín, 25
28037 Madrid
Tél. : +34 91 440 8800

Atos Consulting

Albarracín, 27
28037 Madrid
Tél. : +34 91 214 9500

États-Unis

5599 San Felipe
Suite 300
Houston TX, 77056
Tél. : +1 713 513 3000

France

Siège Social

Tour les Miroirs - Bât C
18, avenue d'Alsace
92926 Paris-La Défense
Cedex
Tél. : +33 1 55 91 2000

Atos Worldline France

Tour Manhattan
5-6, place de l'Iris
92926 Paris-La Défense
Cedex
Tél. : +33 1 49 00 90 00

Infogérance

Tour Horizon
64, rue du 8 Mai 1945
92025 Nanterre
Tél. : +33 1 46 14 50 00

Intégration de Systèmes

Tour les Miroirs - Bât C
18, avenue d'Alsace
92926 Paris-La Défense
Cedex
Tél. : +33 1 55 91 20 00

Grèce

18 Kifisias Avenue
151 25 Athens
Tél. : +30 210 688 9016

Inde

SDF-IV, Units 126/127
SEEPZ, Andheri (east)
Mumbai 400 096
Tél. : +91 22 28 29 0743

Indonésie

Wisma Kyoei Prince,
#1707
Jalan Jenderal Sudirman
Kav. 3
Jakarta, 10220
Tél. : +62 21 572 4373

Japon

20/F Shinjuku Park Tower,
3-7-1
Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku,
Tokyo 163-1020
Tél. : +81 3 3344 6631

Luxembourg

Rue Nicolas Bové 2a
1253 Luxembourg
Tél. : +352 31 36 37 1

Malaisie

Suite F01, 1st Floor
2310 Century Square
Jalan Usahawan
63000 Cyberjaya
Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tél. : +60 3 8318 6100

Maroc

Avenue Annakhil -
Espace High Tech
Hall B - 5^e étage
Hay Ryad
Rabat
Tél. : +212 (0)5 37 57 79 79

Atos Origin

Casablanca Near-shore
Park - Shore 7
1100, boulevard El Qods -
Quartier Sidi Maârouf
Casablanca
Tél. : +212 (0)5 29 04 45 29

Pays-Bas

Papendorpseweg 93
3528 BJ Utrecht
Tél. : +31 (0) 88 265 5555

Atos Consulting

Papendorpseweg 93
3528 BJ Utrecht
Tél. : +31 (0) 88 265 5555

Pologne

ul. Domaniewska 41
02-672 Warszawa
(budynek Taurus)
Tél.: +48 22 606 1900

Royaume-Uni

1 Triton Square
Regent's Place
London NW1 3HG
Tél. : +44 20 7830 4444

Singapour

620A Toa Payoh Lorong 1
TP4 Level 5
Singapore 319762
Tél. : +65 6496 3888

Suisse

Industriestrasse 19
8304 Wallisellen
Tél. : +41 44 877 6969

Taiwan

5F, No.100, Sec.3,
Min-Sheng E.Road,
Taipei, Taiwan, R.O.C.
Tél. : +886 - 2 - 2514 2500

Turquie

Kisikli Caddesi N°37
Aksel Is Merkezi 2 Kat
Altunizade 34 662
Istanbul
Tél. : +90 216 531 7383

Contacts

Fonctions dans le Groupe

Finance

Michel-Alain Proch + 33 (0)1 55 91 25 16

Ressources Humaines

Jean-Marie Simon + 33 (0)1 55 91 24 27

Juridique

Éric Sandrin + 33 (0)1 55 91 24 35

Audit interne

Daniel Milard + 33 (0)1 55 91 29 56

Stratégie et Innovation

Marc-Henri Desportes + 33 (0)1 55 91 23 09

Communication

Marie-Tatiana Collombert + 33 (0)1 55 91 26 33

Informatique interne

Tarek Moustafa + 33 (0)1 55 91 24 72

Achats

Enguerrand de Pontevès + 33 (0)1 55 91 25 51

Organisation globale

Conseil, Ventes et Marchés

Hervé Payan + 33 (0)1 55 91 26 26

Intégration de Systèmes

Francis Meston + 33 (0)1 55 91 21 43

Infogérance

Éric Grall + 33 (0)1 55 91 27 18

Atos Worldline

Didier Dhennin + 33 (0)1 49 00 93 98

Clients Stratégiques Internationaux

Francis Delacourt + 33 (0)1 55 91 26 01



atosorigin.com

Ce rapport utilise des matériaux (papier, encre, plaque et adhésif) produits par des entreprises certifiées ISO 14001. L'édition et l'impression ont également été réalisées par une société certifiée Imprim'Vert et chaîne de contrôle FSC.