

Risques & Opportunités

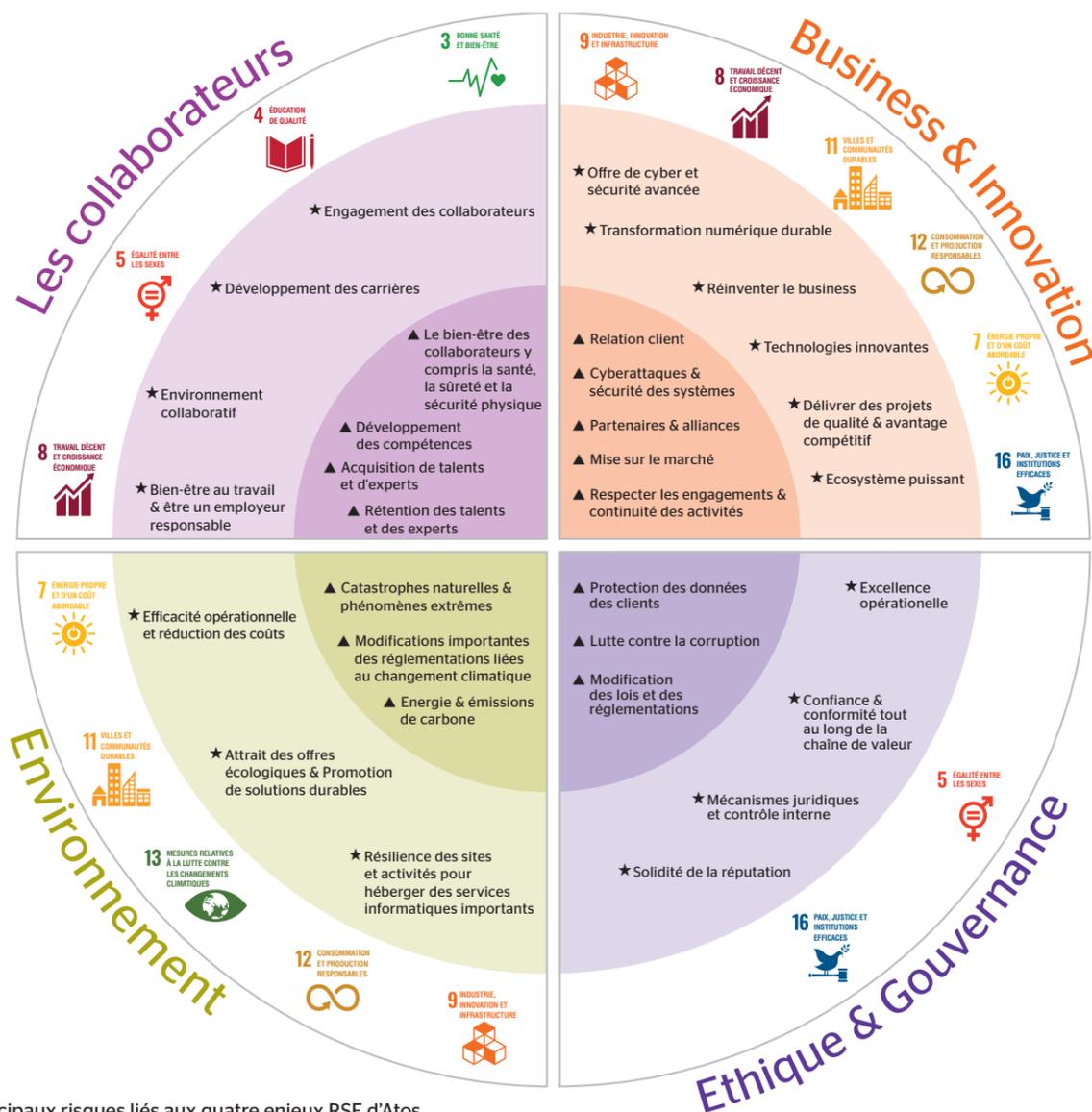
Gérer les risques, saisir les opportunités

Le monde dans lequel opère Atos évolue rapidement : aussi, nous devons pouvoir évaluer et gérer un certain nombre de risques financiers et extra-financiers susceptibles d'impacter notre activité, nos finances, notre réputation et nos perspectives de croissance.

Chaque année, nous passons en revue les risques associés à nos activités, notamment les risques extra-financiers pour lesquels notre entreprise doit faire face. Ces risques extra-financiers figurent parmi les quatre enjeux majeurs identifiés par notre programme de responsabilité sociale d'entreprise : Nos collaborateurs, Nos clients et l'Innovation, l'Éthique et la Gouvernance, l'Environnement. Notre exercice de cartographie nous permet d'identifier et classer les risques les plus significatifs. L'importance de ces risques varie selon leur impact sur l'activité ou les résultats d'Atos et/ou de la probabilité qu'ils surviennent.

L'année 2020 a débuté dans un contexte très difficile et incertain avec la pandémie de Covid-19. Le profil de risque a dû être adapté en mettant l'accent sur la santé du personnel, le bien-être des collaborateurs ainsi que sur les perturbations économiques.

Le graphique suivant illustre les risques extra-financiers identifiés en 2019, revus en raison du Covid-19, et pouvant impacter négativement l'atteinte de nos objectifs de création de valeur. Il illustre également les opportunités potentielles, pour Atos et ses clients, pouvant contrebalancer ces risques. Enfin, ce graphique établit le lien entre, d'un côté, ces risques et opportunités et, de l'autre côté, les Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par l'ONU et soutenus par Atos par le biais de ses actions et de ses solutions.



▲ Principaux risques liés aux quatre enjeux RSE d'Atos
★ Risques compensés par des opportunités

Nos quatre enjeux prioritaires

Risques liés aux collaborateurs

▲ Le bien-être des collaborateurs y compris la santé, la sûreté et la sécurité physique

Dans le contexte actuel de pandémie, la vigilance dans la prise en charge des collaborateurs d'Atos et de leurs familles est la première priorité. Atos doit en permanence protéger leur santé et leur sécurité et doit maintenant adapter ses initiatives de bien-être en tenant compte de l'évolution des pratiques de travail. En outre, Atos doit continuer à répondre aux attentes des collaborateurs -existants et potentiels- en matière de développement personnel et de culture d'entreprise.

▲ L'acquisition de talents et d'experts

La réussite d'Atos repose sur notre capacité à attirer les personnes qualifiées clés, capables de mettre leurs compétences digitales au service des clients, dans un marché du travail actuellement très concurrentiel.

▲ La rétention des talents et des experts

Notre capacité à retenir des profils qualifiés et à mettre à profit leurs compétences pour créer de la valeur auprès de nos clients est un enjeu essentiel pour notre entreprise dans un contexte de marché du travail dynamique.

▲ Le développement des compétences

Nous devons continuellement former/perfectionner nos collaborateurs afin de satisfaire les exigences des clients, mais aussi pour convertir les nouvelles compétences acquises en expérience.

Plan d'action

- ★ Le bien-être au travail et être un employeur responsable
- ★ L'engagement des collaborateurs
- ★ Le développement des carrières,
- ★ L'environnement collaboratif

Une équipe internationale de gestion de la crise (CMT) a été mise en place pour surveiller, définir et coordonner continuellement les mesures d'atténuation associées (mais sans s'y limiter) à la sécurité des personnes. Les instructions de l'OMS sont scrupuleusement suivies, de même que l'évolution de l'infection. Des actions de prévention de la contamination au bureau, des mesures de garantie de la préparation au télétravail et des initiatives de bien-être (par ex. pour éviter l'isolement des personnes et trouver un équilibre avec les responsabilités familiales) sont ainsi menées. Les décisions prises et les informations fournies lors des réunions de la CMT internationale sont ensuite transmises aux CMT locales. Des interactions sont établies en permanence afin d'assurer une grande homogénéité.

Atos s'engage à proposer des opportunités de carrière attrayantes, à consolider les compétences digitales et à développer la mobilité interne de ses collaborateurs par le biais de son initiative « Internal First ». Nous améliorons continuellement nos processus de recrutement et nos programmes de gestion de carrière. Notre investissement dans les plateformes de réseaux sociaux, la mobilité professionnelle et le développement individuel nous aide à attirer et retenir les talents. Nous avons lancé un programme de certification digitale sur trois ans, ainsi que des programmes d'apprentissage internationaux à tous les échelons. Le programme « We Are Atos », qui soutient la création d'un environnement de travail collaboratif, diversifié et inclusif, et engage avec succès nos collaborateurs, comme le montre notre score en hausse dans l'étude de satisfaction du Great Place to Work®.

Contributions clés liées aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU

Par le biais du programme d'engagement « We are Atos » et de plans continus de lutte contre la pandémie, Atos fournit un appui direct dans l'atteinte de l'ODD 3 (Bonne santé et bien-être). L'objectif consiste à adapter et à tirer profit de l'initiative Wellbeing@work en mettant l'accent sur la santé, le soin, la valeur sociale, la diversité et l'inclusion, tout en instaurant un environnement collaboratif fondé sur le développement individuel et les plans de mobilité professionnelle, comme l'initiative « Internal First » (qui a également exercé un impact direct sur l'ODD 4). Il existe un lien direct entre l'ODD 5 (égalité des sexes) et la politique de diversité des genres d'Atos. Notre objectif est de doubler le pourcentage de femmes présentes aux postes de direction d'ici 2021, tout en réduisant l'inégalité des salaires hommes-femmes de 3 % chaque année.

Notre programme de développement des compétences contribue à nos efforts sur l'ODD 4 (éducation de qualité). Nous œuvrons pour le développement et la certification des qualifications et compétences digitales, ainsi que pour le développement des connaissances sectorielles. Le développement des compétences et de la performance est rendu possible par notre investissement continu dans des certifications, l'apprentissage multicanal et le développement d'Atos University.

POUR EN SAVOIR PLUS
Document d'enregistrement universel 2019
> Section F - Analyse des risques

Risques liés aux clients et à l'innovation

▲ Cyberattaques et sécurité des systèmes

La sécurité constituant l'essence même de notre activité, il est primordial de protéger nos systèmes internes et ceux de nos clients. Une fuite de données, un accès non autorisé et/ou une perte d'informations sensibles ou confidentielles peut avoir des conséquences durables et lourdes sur les opérations et/ou la réputation de notre entreprise.

▲ Respecter les engagements et la continuité des activités

Les retards, lacunes et les niveaux insuffisants de service peuvent faire du tort à nos clients, impacter la relation client et entraîner des pénalités ou litiges. Dans le contexte actuel de la pandémie, il est primordial de maintenir la continuité de notre entreprise afin de protéger l'activité de nos clients. Atos est également confronté aux risques de performances médiocres venant de tiers qui fournissent des biens et/ou de services auprès de nos clients.

La qualité des prestations est par conséquent essentielle ; une surveillance proactive et étroite joue également un rôle fondamental dans la réduction du risque.

▲ La relation client

Les services et solutions numériques que nous fournissons aux clients jouent un rôle stratégique dans la performance de leurs activités commerciales et de leur développement économique. Les relations clients font par conséquent l'objet d'une surveillance proactive et étroite.

▲ La mise sur le marché

L'activité d'Atos repose sur la demande dans les marchés de nos clients. Dans le contexte de la pandémie de Covid-19 actuelle, les conditions économiques volatiles et incertaines pourraient avoir des effets néfastes sur la demande des clients dans nos services et solutions. Aussi, nous devons être à la fois réactifs et à l'écoute des besoins d'accompagnement de nos clients en ces temps difficiles. De plus, à l'heure où s'accroissent le rythme du progrès et les bouleversements associés, Atos risque de ne pas parvenir à identifier les mutations technologiques et d'ignorer les perturbations de son activité. La pérennité de notre réussite repose sur notre capacité à explorer de nouvelles idées et concepts, de façon à soutenir l'innovation et la transformation digitale de nos clients.

▲ Les partenaires et alliances

Les attentes toujours croissantes de nos clients peuvent aboutir à des contrats plus vastes et plus complexes, impossibles à exécuter par un seul fournisseur. En conséquence, Atos conclut des partenariats et des alliances fortes afin de compléter son expertise, mais aussi d'accroître la satisfaction client et d'assurer la pérennité de sa croissance. Toutefois, un réseau croissant de partenariats et d'alliances constitue un risque si cette relation n'est pas correctement gérée.

Plan d'action

- ★ Offre de cybersécurité et de sécurité avancée
- ★ Délivrer des projets de qualité & avantage compétitif
- ★ Réinventer le business
- ★ Transformation numérique durable
- ★ Technologies innovantes
- ★ Écosystème puissant

Pour des raisons de cybersécurité, nous avons déployé un système de gestion de la sécurité des informations, certifié ISO 27001. En outre, nous avons établi une politique d'urgence cybernétique et constitué une équipe d'intervention en cas d'incident de cybersécurité, afin de gérer tous les événements et incidents de sécurité dans le monde entier – grâce à une méthodologie « 24 j/24, 7 j/7 » ajustée aux fuseaux horaires.

En réponse à la pandémie de Covid-19, nous avons constitué une équipe internationale de gestion de la crise, chargée de surveiller, définir et coordonner en permanence les mesures d'atténuation visant à assurer la continuité de l'activité. Ces mesures comprennent : un plan pandémie, l'activation de plans de continuité de l'activité, la coordination des fournisseurs et des clients, l'organisation d'examen juridiques, l'introduction d'un processus d'intégration à distance pour les nouveaux arrivants et le renforcement des règles de sécurité.

En ce qui concerne la satisfaction client, en cas de dégradation du Net Promoter Score (taux net de recommandations), nous effectuons un diagnostic afin de comprendre les causes et de trouver une solution spécifique.

Atos passe régulièrement en revue ses marchés afin de planifier et d'adapter ses activités. Pour mieux s'adapter à la demande client, nos solutions sont définies par secteur.

Dans le contexte de la pandémie actuelle, le programme « Atos Always Ready » a été lancé autour de trois objectifs essentiels : servir nos communautés, faciliter la transition chez nos clients et mettre notre technologie au service de la lutte contre le virus. Dans le cadre de ce plan, nous mettons immédiatement à disposition des solutions et technologies Atos sur mesure afin d'accompagner nos clients pendant et après la crise du Covid-19.

Sur la base des travaux de la communauté scientifique et de notre réseau d'experts, ainsi que sous la supervision de la « Chief Technology Officer », nous avons déployé une stratégie proactive de recherche des tendances futures. Nous traitons les risques liés à la sauvegarde de l'innovation via « l'Intellectual Property Factory », usine de propriété intellectuelle dédiée qui gère tous les types d'actifs de propriété intellectuelle.

Le processus d'appel d'offres « Atos Rainbow™ » permet à nos équipes de

décélérer les risques potentiels des contrats, et contribue à veiller à ce que les solutions exigées par les clients soient prêtes à être livrées. Atos atténue les risques liés à la qualité, grâce à des processus de contrôle rigoureux – dès le stade des offres. Le processus de livraison « Atos Rainbow » nous permet de prendre des mesures d'atténuation, le cas échéant, et d'assurer le suivi des actions déjà engagées. Pour renforcer encore davantage notre excellence opérationnelle, un programme de gestion des contrats du Groupe est déployé pour les comptes majeurs. En cas de problème de livraison, des groupes de travail sont mis en place, qui traitent rapidement et efficacement les défaillances.

Contributions clés liées aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU

Via son plan de croissance stratégique et ses plans continus de lutte contre la pandémie de Covid-19, Atos exerce un impact direct et indirect sur l'ODD 8 (Travail décent et croissance économique). Le plan se concentre sur les besoins et aspirations des clients, en favorisant les technologies innovantes (par ex. l'Internet des objets, l'edge computing, le big data et la cybersécurité), en créant de la valeur sur le long terme et en assurant des niveaux de productivité élevés. Atos entend ainsi assurer une croissance économique soutenue. L'impact direct est favorisé par le programme interne RACE (dédié à la productivité, à l'excellence et à l'efficacité), mais aussi par la stimulation de l'esprit d'entreprise, permettant d'explorer de nouvelles méthodes de collaboration et de miser davantage sur notre écosystème de start-ups et de consultants.

Atos travaille directement et indirectement à l'accomplissement de l'ODD 9 (industrie, innovation et infrastructure), l'ODD 12 (consommation et production responsables) et l'ODD 16 (paix, justice et institutions efficaces). Le progrès technologique fait partie intégrante du modèle commercial d'Atos : nous investissons dans la recherche scientifique, l'identification des tendances futures et l'innovation. Nos solutions relèvent également les enjeux des gouvernements – tels que la lutte contre les délits et l'amélioration de la collaboration avec les citoyens – mais aussi économiques et environnementaux – comme la promotion de l'efficacité énergétique, par exemple avec les data-centers écologiques.

Atos appuie indirectement l'ODD 7 (énergie propre et au coût abordable) et l'ODD 11 (villes et communautés durables) par le biais de son programme de compensation et de ses solutions durables.

Risques en matière d'éthique et de gouvernance

▲ Protection des données client

Atos doit se conformer à de nombreuses lois et réglementations (par ex. le règlement général sur la protection des données de l'Union européenne) en matière de protection des données personnelles et de la vie privée des individus. La protection des données est l'essence même de notre activité, et les lacunes dans ce domaine peuvent affecter gravement notre capacité à maintenir et développer notre activité.

▲ Modification des lois et des réglementations

Atos est exposé à un risque de réglementation et de conformité, en raison de modifications (locales et mondiales) toujours plus nombreuses et complexes des lois et réglementation, et ce, dans de nombreux domaines.

▲ Corruption

Atos opère dans les pays du monde entier, dans des contextes législatifs, politiques et économiques variables : il existe donc un risque de corruption susceptible de nuire grandement à l'entreprise si elle ne parvient pas à préserver son intégrité commerciale et son éthique

Plan d'action

- ★ Excellence opérationnelle
- ★ Mécanismes juridiques et de contrôle interne
- ★ Confiance et conformité tout au long de la chaîne de valeur
- ★ Solidité de la réputation.

Pour limiter les risques de fuite de données, nous avons mis en œuvre une organisation performante et coordonnée de protection des données à tous les échelons, qui comprend formation, assistance et expertise. Atos a également déployé un programme de sensibilisation à l'échelle mondiale – obligatoire pour tous les collaborateurs. Une politique de protection des données est en place et les contrôles ont été renforcés pour veiller au respect des lois.

Pour lutter contre les risques de non conformité, Atos dispose d'un programme dédié et a appliqué des mesures préventives, notamment le Code d'Éthique d'Atos, des programmes de formation et de sensibilisation ainsi que des processus de diligence appliqués aux tiers, notamment les partenaires.

Contributions clés liées aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU

Via son programme Éthique & Conformité, Atos contribue directement à l'ODD 16 (paix, justice et institutions efficaces). Ce programme repose sur cinq domaines réglementaires majeurs : lutte contre la corruption, lois commerciales et contrôle des exportations, concurrence, droits humains dans le contexte du devoir de vigilance sur la chaîne d'approvisionnement, lutte contre le blanchiment de capitaux. Ce programme comporte des actions concrètes telles que : diligence sur les tiers, programme de formation en conformité pour les collaborateurs, système d'alerte du Groupe ou encore processus de cartographie des risques de conformité.

Risques environnementaux

▲ Modifications importantes des réglementations liées au changement climatique

Tenant compte des conséquences prévisibles et massives du réchauffement climatique, des acteurs clés – comprenant des établissements financiers, des organisations financières et économiques, des ONG, des clients et des initiatives étudiants – invitent fortement les entreprises à divulguer leurs informations relatives au changement climatique. Alors que la réglementation est amenée à évoluer, Atos doit répondre à ces nouvelles demandes.

▲ Catastrophes naturelles et événements extrêmes

Le changement climatique donnera lieu à des événements naturels de plus en plus fréquents et extrêmes. La prise en compte des catastrophes naturelles doit garantir la sécurité des collaborateurs et la résilience des activités, notamment la préparation en amont, la capacité de résistance lors d'un événement et la capacité de reprise après un événement.

▲ Énergie et émissions de carbone

L'énergie et les émissions de carbone figurent parmi les enjeux prioritaires chez Atos. D'une part, nous œuvrons constamment pour réduire la consommation d'énergie, améliorer le rendement, limiter l'impact des déplacements et réduire les émissions carbone, dans le but d'accroître progressivement la capacité du Groupe à opérer dans une économie bas-carbone. D'autre part, nous aidons nos clients à réduire leurs émissions carbone et relever leurs défis énergétiques en mettant à leur disposition des solutions adéquates.

Plan d'action

- ★ Efficacité opérationnelle et réduction des coûts
- ★ Résilience des sites et activités pour héberger des services informatiques importants
- ★ Attrait des offres écologiques et promotion de solutions durables

Les actions et objectifs du programme environnemental d'Atos contribuent à réduire notre impact sur l'environnement et préparer l'entreprise à opérer dans une économie bas-carbone. Ils répondent à des enjeux tels que l'intensité carbone, l'efficacité énergétique, les énergies à faible teneur en carbone et renouvelables, l'impact des déplacements ou encore les solutions durables.

Atos respecte l'ensemble des réglementations environnementales applicables. De plus, la certification ISO 14001 de tous ses principaux sites implique un suivi juridique et une information permanente sur les changements potentiels.

Nous avons également mis en œuvre des processus dédiés à l'évaluation de la sûreté des collaborateurs et à la garantie de la continuité des activités en cas de catastrophe naturelle. En 2019, notre outil de sécurité et d'intervention en cas d'urgence (SERT, Safety and Emergency Response Tool) a été activé en Asie-Pacifique (en réponse à des catastrophes naturelles), en Amérique du Nord (suite à des ouragans), en Grèce (suite à un tremblement de terre) et en Amérique du Sud (pour des motifs géopolitiques). Nos stratégies de continuité des activités – comme nos data-centers jumeaux avec capacité de déduplication complète – nous permettent de fournir des services depuis différents emplacements, en cas d'événements naturels extrêmes.

Notre compréhension des risques environnementaux nous aide à atténuer notre vulnérabilité, mais aussi à créer de la valeur et générer de nouvelles opportunités commerciales – pour Atos et ses clients – avec des offres éco-responsables et des solutions durables (« IT for Green »).

Contributions clés liées aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU

Par le biais de son programme environnemental, Atos soutient directement l'ODD 12 (consommation et production responsables) et l'ODD 13 (mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques). Le programme comprend la politique environnementale, le système de gestion environnementale (EMS) et les certifications ISO 14001 d'Atos. Ces initiatives, déployées dans le monde entier, permettent de réaliser des progrès notables, aussi bien à l'échelle locale que mondiale. En outre, des plans d'action spécifiques sont mis en œuvre, partout au sein du Groupe, pour accélérer une consommation et une production responsables (par ex. en améliorant le PUE – indicateur d'efficacité énergétique – des data-centers ou en déployant des initiatives d'économie d'énergie). Des actions climatiques sont également déployées, comme la compensation intégrale des émissions résiduelles du Groupe. En aidant ses clients à relever les défis liés au développement durable, Atos exerce un impact indirect sur ces ODD, par ex. via ses solutions durables entièrement compensées en carbone, ou via de nouvelles solutions et technologies de réduction de la consommation énergétique.

