



Atos développera un nouveau modèle de services numériques pour les employés du conseil municipal de Barcelone

L'entreprise collaborera avec l'Institut Municipal d'Innovation et de Technologie de Barcelone afin d'améliorer l'expérience numérique des employés municipaux par l'intégration de nouvelles capacités d'automatisation et d'IA au service de l'agilité et de l'efficacité

Barcelone et Paris, 8 septembre 2026 – [Atos](#), leader mondial de la transformation numérique portée par la puissance de l'intelligence artificielle, a été sélectionné par [l'Institut municipal d'innovation et de technologie](#), en charge de la transformation numérique de la mairie de Barcelone, pour collaborer à l'évolution des services technologiques utilisés quotidiennement par des milliers d'employés municipaux.

Le projet vise à faire évoluer le service vers un modèle plus agile, accessible et efficace, accélérant la résolution des besoins technologiques et facilitant l'accès aux services numériques, pour une expérience utilisateur plus fluide.

L'initiative envisage l'évolution du service client et des services de support technologique à travers de nouvelles capacités visant à simplifier les processus, réduire les temps de réponse et offrir une attention plus proche et personnalisée. Parmi les améliorations envisagées, des mécanismes d'auto-service seront mis en place pour certaines procédures courantes ainsi que de nouveaux espaces de service en présentiel, des outils pour accélérer la résolution des incidents et des systèmes permettant d'anticiper les besoins et les opportunités d'amélioration à partir de l'analyse des données.

De même, le projet intègre une vision d'innovation continue basée sur l'automatisation des tâches répétitives, la gestion avancée des connaissances et l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle pour faciliter l'accès à l'information et renforcer la capacité de réponse des équipes support.

Atos contribuera à la stratégie de l'Institut Municipal d'Innovation et de Technologie visant à continuer de moderniser les services internes du Conseil municipal et à consolider un modèle numérique capable de répondre aux besoins d'une administration de plus en plus connectée, efficace et centrée sur les personnes.

« La transformation numérique d'une administration ne dépend pas seulement des plateformes ou des technologies que nous utilisons, mais aussi de l'expérience que nous offrons aux personnes qui travaillent chaque jour au service des citoyens. Ce projet représente une étape supplémentaire dans notre engagement à évoluer vers un modèle de support plus agile, plus proche et plus efficace, intégrant de nouvelles

*capacités permettant de simplifier les processus, d'améliorer le service client et de continuer à promouvoir l'innovation au sein de la mairie de Barcelone », a déclaré **Emili Rubió, responsable de l'Institut municipal d'innovation et de technologie (BIT).***

*Selon **Juan Carlos Díaz, directeur d'Atos en Catalogne**, « Nous sommes fiers d'accompagner l'Institut Municipal d'Innovation et de Technologie dans un projet qui contribuera à faire évoluer l'expérience numérique de milliers de professionnels municipaux en combinant innovation, automatisation et intelligence artificielle ».*

Au niveau opérationnel, le projet comprend des initiatives visant à automatiser les processus fréquents, faciliter l'accès au support technologique, intégrer des outils avancés d'analyse de données pour l'amélioration continue des services et explorer de nouvelles capacités basées sur l'intelligence artificielle générative afin de renforcer la gestion et l'accès au savoir.

Rencontrez Atos à Barcelone lors du [Gartner IT Symposium/Xpo™ 2026](#), du 9 au 12 novembre 2026

Rejoignez-nous lors de l'un des événements les plus importants au monde destiné aux DSI et cadres IT, pour découvrir stratégies et solutions pratiques permettant aux organisations de s'adapter aux dernières évolutions technologiques.

Florin Rotar, CTO, Atos Group, ainsi que d'autres responsables d'Atos partageront leur vision et leur expérience à l'occasion de conférences lors de l'événement et seront disponibles pour des interviews exclusives avec les membres de la presse. Veuillez nous contacter pour plus d'informations.

A propos d'Atos

[Atos](#) est la marque d'Atos Group dédiée aux services numériques de bout en bout, sécurisés et accélérés par l'IA. Atos conçoit, développe et opère des environnements numériques essentiels à la performance, à la résilience et à la souveraineté. L'entreprise aide les organisations publiques et privées du monde entier à garder la maîtrise de leurs données et de leurs infrastructures, tout en répondant à leurs exigences de conformité.

Avec plus de 52 000 collaborateurs au service de plus de 4 500 clients dans 54 pays, Atos accompagne la modernisation des systèmes IT, accélère la transformation cloud et data, renforce la cybersécurité et déploie des environnements de travail numériques sécurisés, au bénéfice de ses clients, de leurs collaborateurs et de la société. Atos propose également des services de conseil et d'accompagnement à travers sa marque Atos Amplify.

Partenaire de confiance dans la gestion d'environnements complexes et critiques, Atos accompagne les organisations dans des contextes hautement réglementés et souverains.

A propos d'Atos Group

[Atos Group](#) est un leader international de la transformation digitale avec près de 54 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel de près de 7,2 milliards d'euros. Présent commercialement dans 54 pays, il exerce ses activités sous deux marques : Atos pour les services et Eviden pour les produits et systèmes. Numéro un européen de la cybersécurité et leader dans le domaine du cloud, Atos Group s'engage pour un avenir sécurisé et décarboné. Il propose des solutions sur mesure et intégrées, accélérées par l'IA, pour tous les secteurs d'activité. Atos Group est cotée sur Euronext Paris.

Contact presse

Laurent Massicot – laurent.massicot@atosgroup.com