



Dossier de presse

Fournir des services à valeur ajoutée s'appuyant sur les technologies les plus innovantes.

Sommaire

Carte d'identité	Page 2
Une offre de service hautement intégrée	Page 3
Le modèle de production intégré de Steria	Page 4-5
Expertises sectorielles	Page 6-9
Gouvernance d'entreprise Steria : un modèle unique	Page 10
Dates clés	Page 11
Annexes	
1 – Biographies du Comité Exécutif	Page 12-14
2 – Une offre de service de bout en bout	Page 15-17
3 – Les secteurs de marché	Page 18-22

Carte d'identité :

- **Steria est coté sur Euronext Paris, Eurolist (Compartiment B)**
- **Chiffre d'Affaires 2009** 1 630 millions d'euros
- **Marge opérationnelle 2009** €m : 118,9 (en % du CA : 7,3%)
- **Répartition du CA**
Par pays au 31/12/09
 - Royaume-Uni : 39 %
 - France : 31 %
 - Allemagne : 15 %
 - Scandinavie : 8 %
 - Belux-Suisse : 4 %
 - Espagne : 3 %
- **Répartition du CA**
Par métier au 31/12/09
 - Conseil & Intégration de Systèmes : 54 %
 - Infogérance : 29 %
 - Tierce Maintenance Applicative : 10 %
 - BPO : 7 %
- **Répartition du CA**
Par marché au 31/12/09
 - Secteur public : 39 %
 - Banque et assurance : 25 %
 - Utilities : 25 %
(dont Energie, Télécommunications, Transport)
 - Industrie et autres : 6 %
 - Distribution : 5 %
- **Salariés** 18 300
- **Implantations** Steria intervient dans 16 pays répartis sur 8 fuseaux horaires : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Hong Kong, Inde, Luxembourg, Maroc, Norvège, Pologne, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse.
- **Gouvernance** 19,3% du capital du Groupe – hors fondateur – sont détenus par les salariés.
- **Comité Exécutif**
 - François Enaud**, Gérant Exécutif de Groupe Steria SCA
 - Laurent Lemaire**, Directeur Financier Groupe
 - Johan Vermeule**, Directeur des Ressources Humaines Groupe
 - John Torrie**, Directeur Général Royaume-Uni – Inde, en charge de l'industrialisation du Groupe
 - Jürgen Sponnagel**, Directeur Général Europe Centrale, Scandinavie et Espagne, en charge du développement du BPO
 - Olivier Vallet**, Directeur Général France, en charge de la politique d'innovation du Groupe
 - Mukesh Aghi**, Directeur Général Inde, Directeur commercial du Groupe

Une offre de services hautement intégrée

Steria offre à ses clients un portefeuille complet de services informatiques basé sur un modèle de production intégré on-, near- et offshore.

Steria fournit à ses clients (grandes entreprises et administrations européennes) :

- des solutions liées à la transformation de leurs métiers et des systèmes d'information sous-jacents,
- des services d'exploitation des systèmes d'information.

Les offres de services transverses de Steria :



Voir les annexes pages 15-17 pour plus d'information sur les offres de services transverses de Steria.

Le modèle de production intégré de Steria

Le modèle de production intégré de Steria (Global Delivery Model) combine une approche industrielle de la production avec des processus communs, partagés entre filiales, et un sourcing sélectif. Steria fournit des capacités on-, near- et offshore, de sorte que ses clients puissent bénéficier de la meilleure qualité de services et de conditions tarifaires attractives.

Caractéristiques du modèle Steria :

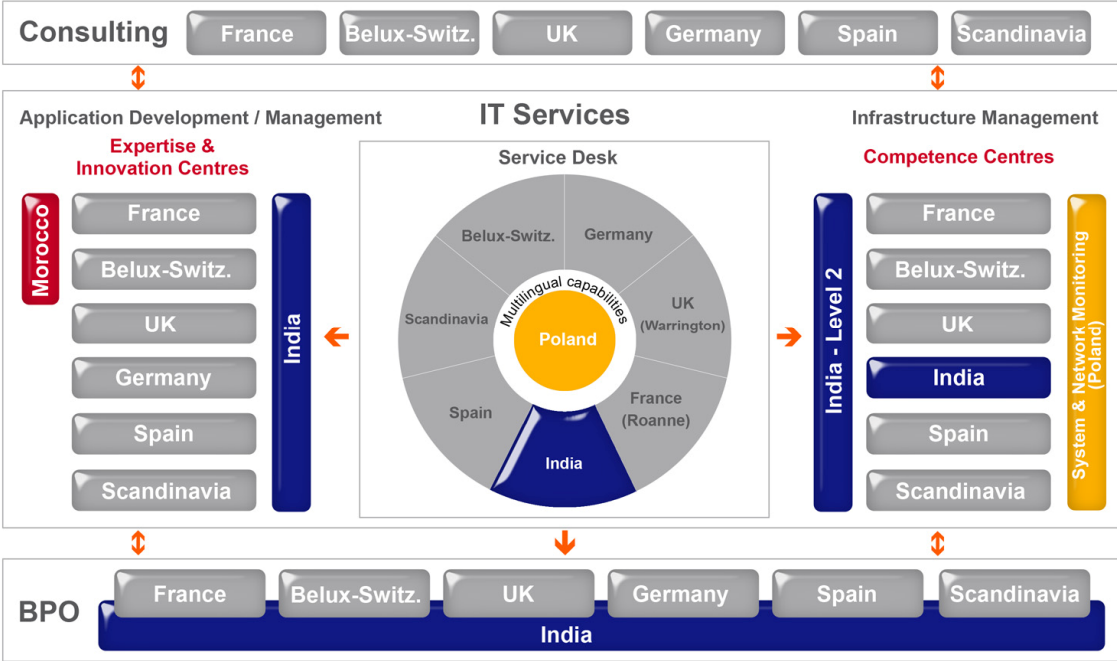
- **Flexibilité** : Steria bénéficie dans chacun de ses pays d'implantation d'équipes spécialisées en Conseil, IT Outsourcing, Service Desk et Business Process Outsourcing, ce qui lui permet de combiner ses capacités near-, on- et offshore selon les enjeux de chaque client.

- **Historique** : Steria, pionnier dans le déploiement d'un modèle de production intégré, bénéficie de 10 ans d'expérience dans les services informatiques alliant on-, near- et offshore. Les équipes de Steria s'appuient sur des processus partagés et répliquables, basés sur les standards de l'industrie tels que ITIL, Prince2 et PMI. Intégrés à sa propre méthodologie, ces processus permettent à Steria de délivrer une qualité de service homogène.

- **Intégration** : les opérations ITO (Information Technology Outsourcing) et BPO (Business Process Outsourcing) de Steria font partie d'une seule et même organisation. Steria est donc en mesure de fournir des services complexes reposant sur des infrastructures informatiques solides réparties sur plusieurs régions, permettant à ses clients de recevoir un service en continu. Premier sur le marché du BPO F&A au Royaume Uni, classé 4^{ème} en Europe (Nelson Hall, juin 2008).

- **Agilité** : expertise locale et capacités de production globale ; la combinaison des deux permet la prise de décision en local et l'apport de réponses rapides. Steria est à même de mettre en œuvre des projets de grande envergure de par ses capacités internationales et de fournir dans le même temps un service de proximité à ses clients.

Le modèle de production intégré de Steria : proximité et industrialisation



Expertises sectorielles

<p>BANQUE ASSURANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformité aux exigences réglementaires - Gestion de la relation client - Systèmes bancaires intégrés - Gestion des liquidités - Gestion des cartes de paiement, de fidélité - Asset management (solution KAVIA) - Archivage électronique et gestion documentaire 	<p>DISTRIBUTION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimisation de la chaîne logistique - e-commerce - Vente de détail multicanal - Business intelligence - Etudes des comportements des consommateurs - Gestion commerciale
<p>ÉNERGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la facturation, de la capacité et des arbitrages (GAS-X) - Gestion de la relation client - Accompagnement dans la dérégulation et le dégroupage - Conseil métier - SAP, Oracle-Siebel 	<p>INDUSTRIE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maintenance industrielle - Gestion des applications d'entreprises (ERP, SCM...) - Gestion de la relation client - Développement applicatif et maintenance - Services on shore, near shore, off shore - Gestion des infrastructures - Mesure du coût de possession
<p>SANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des cartes de santé - Dématérialisation (des feuilles de soins ...) - Echange de données sécurisées - Interopérabilité - Infogérance 	<p>SECTEUR PUBLIC</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-gouvernement - Gestion des identités - Sécurité publique - Défense
<p>TELECOMMUNICATIONS & MEDIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activation de services - Collecte et migration des données - Services de facturation - Médiation du trafic en temps réel - Optimisation des performances réseaux - Interopérabilité des systèmes d'information - Communication machine-to-machine 	<p>TRANSPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du trafic - Gestion des parkings - Gestion des taxis - Gestion des aéroports

Vous trouverez ci-dessous des exemples de références clients correspondant à chaque secteur marché.

- **Banque et assurance :**

Banque de France. En partenariat avec Steria, la Banque de France a mené avec succès la migration de la place financière de Paris vers TARGET 2. Ce système permet aux banques de transférer entre elles ou pour le compte de leurs clients des paiements de gros montants dans toute la zone Euro. La Banque de France devait faire évoluer son architecture technique de connexion au réseau SWIFT pour être au rendez-vous du 18 février 2008, date du passage à TARGET 2.

- **Distribution :**

El Corte Inglés. Chez El Corte Inglés, la plus importante chaîne de grands magasins d'Espagne et du Portugal, le consommateur trouve tout ce dont il a besoin, depuis les produits alimentaires jusqu'au mobilier, en passant par le matériel hi-tech et une agence de voyages. Cela fait 7 ans maintenant que Steria travaille avec El Corte Inglés à la réduction des délais de commercialisation de nouveaux produits et services, avec pour conséquence la garantie que les clients bénéficieront de la meilleure expérience commerciale possible. Au sein de Steria, une équipe de 50 ingénieurs et consultants développe et maintient des applications clés, notamment celles concernant la logistique, l'assurance voyage, les services financiers et les ressources humaines.

Tesco. « Every little helps » – Depuis 18 ans, Steria soutient la stratégie informatique de Tesco par la fourniture de services de maintenance applicative, de développement logiciel et de conseil. En aidant à la réduction des coûts des principales opérations informatiques de Tesco, Steria lui permet de consacrer ses investissements à l'extension de ses offres et à l'amélioration de la satisfaction de ses clients. Steria gère les systèmes de distribution, de renouvellement des stocks, de gestion des produits, des prix et de la paie pour le Royaume-Uni et la République d'Irlande depuis ses plateformes de production intégrées au Royaume-Uni et en Inde.

- **Énergie :**

EDF et GDF ont équipé 8 000 techniciens de terminaux mobiles et 2 000 encadrants d'une console de pilotage pour mieux gérer les interventions chez leurs clients particuliers et entreprises. Steria assure la maintenance de l'application et son évolution au fur et à mesure de l'intégration de nouvelles fonctionnalités.

- **Industrie :**

PSA PEUGEOT CITROËN. Sur la spécification fonctionnelle de PSA Peugeot Citroën, Steria a conçu, administre et fait évoluer la plateforme d'intermédiation qui porte notamment sur le service d'appel d'urgence des deux marques Peugeot et Citroën. Ce service permet de faciliter l'intervention des services publics de secours et des moyens d'assistance après un accident de la route. PSA est le premier constructeur automobile à voir son système d'appel d'urgence certifié par la Direction de la défense et de la sécurité civile française. Depuis 2003, PSA a

commercialisé 475 000 véhicules dans les 9 pays d'Europe où ce service est ouvert. Un tel déploiement reste à ce jour un cas unique en Europe.

- **Santé :**

NHS Shared Business Services, notre partenariat à 50/50 avec le Département de la Santé au Royaume-Uni, a pour objet la fourniture de services de Business Process Outsourcing (BPO) de haute qualité, incluant, pour toutes les entités du NHS, la gestion des services financiers, celle des passations de marché par voie électronique, et la paie. Nos services permettent aux équipes de direction du NHS de se concentrer sur leur cœur de métier et la prise de décision stratégique, en recourant à des informations de gestion facilement accessibles. Nos clients accèdent à l'état de l'art de la technologie et bénéficient d'un traitement de leurs données plus rapide ainsi que d'économies substantielles dans les passations de marché. Avec plus de 100 clients qui utilisent nos services, nous partageons les meilleures pratiques acquises avec tous les services NHS. L'excellence opérationnelle est garantie par nos centres de services à la pointe des dernières technologies et certifiés SAS 70.

Les hôpitaux de la région danoise du Midtjylland emploient 34 000 professionnels de santé. Les équipes médicales utilisent différents ordinateurs pendant la journée, car ils suivent plusieurs patients simultanément. Ils se fient à la solution mobile de signature numérique de Steria pour consulter les registres nationaux et interrégionaux, et pour ajouter ou transférer des données. Par conséquent, les tâches administratives sont allégées et les risques d'erreur dans les prescriptions, largement réduits.

- **Secteur public :**

BBC. Notre expertise en BPO Finance et Comptabilité (F&C) permettra à la BBC de réaliser des économies substantielles. Nous contribuons ainsi fortement à l'engagement de la BBC de diminuer les coûts de ses services d'assistance, afin d'investir plus largement dans des programmes à valeur ajoutée. Le consortium dirigé par Steria, qui a travaillé en étroite collaboration avec BBC Finance, fournit des services de gestion des processus F&C et paie à toute l'organisation. En tant que partenaire clé de la BBC, nous lui apportons la valeur ajoutée, les économies d'échelle et l'expertise de notre plateforme offshore. La BBC peut ainsi se concentrer sur la qualité du service rendu à ses clients.

Le Ministère français de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a retenu le groupement Accenture-Steria pour intégrer, au sein d'un applicatif unique basé sur SAP, l'ensemble des administrations en charge de la dépense, des recettes non fiscales et de la comptabilité. Actuellement, les ministères disposent de plusieurs systèmes d'information pour la gestion financière de l'État. D'une durée de 4 ans, ce projet baptisé Chorus constitue un puissant levier de modernisation et de rationalisation des processus budgétaires et comptables des services de l'État. Il s'agit du programme interministériel le plus important mené à ce jour en France.

- **Télécommunications et médias :**

BT. Dans le cadre d'un partenariat de long terme, Steria gère les processus financiers et comptables de BT au Royaume-Uni. Les services fournis par Steria couvrent le traitement des transactions, la paie, la comptabilité et le reporting financier. Cette prestation est délivrée par les centres de services onshore et offshore de Steria au Royaume-Uni et en Inde. Partenaire de BT pour la conduite du changement, Steria est au cœur des innovations portant sur l'amélioration des systèmes et des processus. Standardisation des processus, amélioration de l'efficacité, de la mise en conformité et du contrôle en découlent. Grâce à notre gestion rigoureuse et intégrée des services d'externalisation et la qualité de nos processus d'analyse et de gouvernance, BT est équipé d'une fonction financière d'excellence.

Telenor. Sur un marché très concurrentiel, Telenor, le plus grand groupe de télécommunications norvégien, doit continuellement lutter pour élever le niveau de qualité des services clients tout en conservant une bonne rentabilité d'exploitation. Telenor a choisi Steria pour moderniser son système de gestion des incidents, afin de répondre à ce double objectif. Ce système est basé sur une technologie Open Source, et c'est aujourd'hui l'une des applications métiers les plus critiques de Telenor, avec plus de 800 utilisateurs simultanés. Pour Telenor, cette solution est une garantie d'assistance plus rapide et de meilleure qualité sur les produits et services existants et à venir. Les premiers bénéficiaires en sont ses clients.

- **Transport :**

Projet VEMAGS. L'autorité publique allemande traite, chaque année, 100 000 dossiers de demande d'autorisation de circulation de convois exceptionnels. Plus de 1 000 administrations différentes sont impliquées dans les procédures d'autorisation. Steria a conçu et implémenté une plateforme en ligne qui simplifie les procédures administratives et accélère le processus de demandes d'autorisation. Ce projet, appelé VEMAGS, a été primé par la République Fédérale d'Allemagne, les Länder et les communes. Il est considéré comme la référence d'un secteur public efficace.

Autorité suédoise de l'aviation civile. Steria gère les serveurs de l'autorité suédoise de l'aviation civile aux exigences de sécurité particulièrement élevées, en raison des applications critiques qu'ils hébergent. Steria a également conçu, construit et gère le site Internet. L'Autorité suédoise de l'aviation civile continuera de travailler en étroite collaboration avec Steria pour le développement d'applications permettant de répondre aux nouvelles attentes du public suédois, ainsi que pour l'amélioration de l'infrastructure informatique. L'Autorité suédoise de l'aviation civile a décidé de confier l'externalisation à Steria afin d'économiser des fonds qui auront pour vocation d'améliorer le système d'information et d'optimiser l'allocation des ressources.

Voir les Annexes pages 18-22 pour plus d'information sur chaque secteur

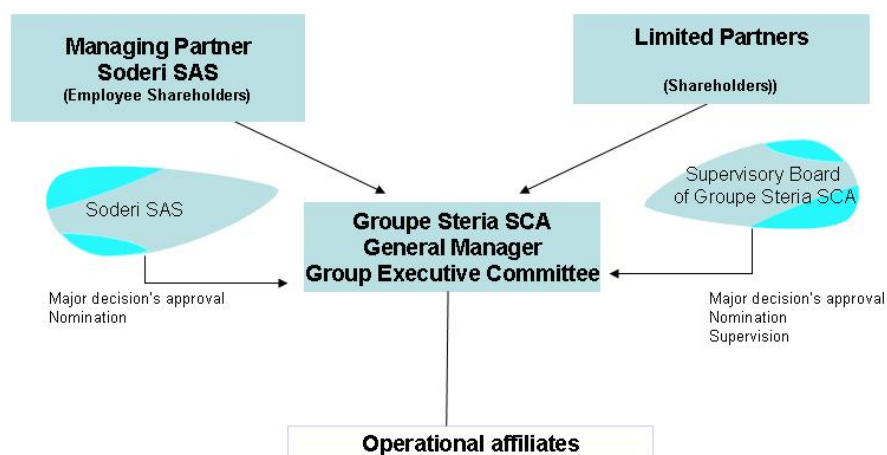
Gouvernance d'entreprise Steria : un modèle unique

En tant qu'entreprise cotée, Steria est dotée d'un modèle unique et innovant de gouvernance permettant aux employés de jouer un rôle majeur dans l'entreprise. Le Gérant Exécutif de Steria reporte au Conseil de surveillance (les associés commanditaires – Limited Partners) et à Soderi (l'associé commandité – Managing Partner), qui représente les actionnaires salariés.

Les actionnaires salariés disposent de la capacité de débattre, approuver et rejeter les directions stratégiques proposées par le Gérant Exécutif tels que la politique de croissance, l'évolution de l'offre et les projets d'acquisition. Tous les deux ans, les actionnaires salariés élisent leurs représentants au Conseil d'Administration de Soderi. Ce modèle de gouvernance participatif répond à deux vocations : une vocation entrepreneuriale, permettant aux actionnaires salariés de prendre part aux décisions stratégiques, et une vocation patrimoniale, car les employés bénéficient de la croissance de l'entreprise par le biais de la performance de l'action.

Aujourd'hui les salariés de Steria sont l'actionnaire de référence du groupe : ils détiennent 19,3% du capital de l'entreprise.

Steria Governance model



Dates clés

- 1969.** Création de Steria par Jean Carteron.
- 1986 – 1998.** Développement de l'infogérance et internationalisation.
- 1998.** François Enaud est nommé Président-Directeur Général du Groupe.
- 1998 – 2006.** Montée en puissance d'un groupe européen, opérateur global de services informatiques.
- 1999.** Introduction sur le Second Marché de la Bourse de Paris.
- 2000.** Steria est l'un des 5 premiers acteurs de l'infogérance en France.
Acquisition de 3 sociétés dans l'infogérance et les télécommunications en France.
- 2001.**
- Acquisition de l'essentiel des activités européennes de services informatiques de Bull en Europe.
 - Steria devient l'une des dix premières SSII en Europe.
 - Création de la Fondation Steria - Institut de France (www.fondationsteria.org)
- 2003.** Création du European Delivery Centre.
- 2004.** Ouverture de Steria à Hong-Kong.
- 2005.**
- Acquisition de Mummert Consulting en Allemagne.
 - Ouverture de Steria en Pologne.
 - Ouverture à Nantes d'un centre de services de 3ème Génération, destiné à la Tierce Maintenance Applicative.
- 2006.**
- Création d'une Direction des opérations industrielles.
 - Évolution de la gouvernance et mise en place d'une nouvelle organisation opérationnelle.
- 2007.**
- Ouverture de deux centres "*nearshore*" en Pologne et au Maroc.
 - Acquisition de Xansa le 17 Octobre 2007.
- 2009.** Steria fête ses 40 ans !

Annexe 1

Biographies du comité exécutif

François Enaud

Gérant Exécutif, Groupe Steria SCA

50 ans.

Polytechnicien et Ingénieur Civil des Ponts et Chaussées.

Rejoint Colas, leader mondial de la construction et de l'entretien de la voirie.

1983 : arrive chez Steria, où il occupe différents postes avant de devenir Président-Directeur Général en 1998.

1999 : Introduction en bourse de Steria.

2000 : Steria fait partie des cinq premières sociétés d'infogérance en France et acquiert 3 entreprises françaises d'infogérance et de télécommunications.

2001 : acquisition d'Integris, qui regroupe les activités de services informatiques de Bull en Europe.

2005 : acquisition de Mummert Consulting en Allemagne.

2007 : acquisition de Xansa, leader britannique en externalisation et en technologie.

Laurent Lemaire

Directeur Financier Groupe

43 ans.

Diplômé de l'ESSEC.

Avant de rejoindre Steria en 2007, il a effectué sa carrière au sein du Groupe Danone. D'abord au sein de la Direction Financière Groupe entre 1989 et 1999, puis en tant que Directeur de la Communication Financière et des Relations Investisseurs du Groupe Danone (2000 à 2002).

2003 - 2006 : Directeur Financier d'Evian Volvic.

2006 : Directeur Financier de la Division Boissons Monde du Groupe Danone.

Johan Vermeule

Directeur des Ressources Humaines Groupe

51 ans.

Titulaire d'un Master en Management des Ressources Humaines de l'Université de Hertfordshire.

Johan Vermeule débute sa carrière en 1985 dans l'industrie automobile chez Nissan Europe.

En 1999, il rejoint Atos Origin en tant que Director Compensation & Benefits and International Assignments. Avant de rejoindre Steria, Johan Vermeule était Senior Vice President en charge des Global HR policies & processes chez Atos.

John Torrie

Directeur Général Royaume-Uni – Inde, en charge de l'industrialisation du Groupe

55 ans.

Il démarre sa carrière chez John Laing PLC et expérimente les premiers pas de l'outsourcing avec BIS qu'il rejoint par la suite.

Lors de la vente des activités d'outsourcing de BIS à ACT, il est promu Managing Director d'ACT.

En 1996, il rejoint Sema en tant que Service Delivery Director. Il devient Managing Director de l'activité Global Services de Sema et développe la partie Outsourcing en Europe, aux Etats-Unis, à Hong-Kong, Kuala Lumpur et Singapour.

En 2002, il rejoint Steria et prend en charge le Royaume-Uni et l'Irlande. Parallèlement, il est responsable du développement des Delivery Centres européens.

Jürgen Sponnagel

Directeur Général Europe Centrale, Scandinavie et Espagne, en charge du développement du BPO

59 ans.

Diplômé en économie de l'Université de Hambourg.

Il démarre sa carrière en 1979 en tant que consultant chez GMO management consultants.

A partir de 1989, il occupe différents postes de management et prend part au comité de direction de Mummert Consulting AG, entreprise de conseil informatique allemande rachetée par Steria en 2005.

Depuis 2003, il est la tête de Mummert Consulting AG.

Olivier Vallet

Directeur Général France, en charge de la politique d'innovation du Groupe

44 ans.

Diplômé de l'INSEAD et de l'IFG.

1986 – 1994 : Olivier Vallet a occupé différentes fonctions commerciales au sein de la division Systemedia (SMD) du groupe AT&T – NCR.

1994 – 1996 : il pilote la direction du marketing et des ventes du constructeur américain en France.

1996 – 1998 : Directeur Général du service clients de NCR France.

1998 – 1999 : Directeur Général EMEA de l'activité Infogérance de NCR.

1999 – 2000 : Vice-président en charge de l'activité 'Finance Outsourcing' du Groupe NCR.

2000 – 2006 : Il occupe différentes fonctions au sein du groupe Alcatel.

2003 : Président-Directeur Général d'Alcanet.

Mukesh Aghi

Directeur Général Inde, Directeur commercial du Groupe

53 ans.

Diplômé d'un MBA de l'université Andrews, d'un doctorat en relations internes de la Claremont Graduate School et d'un master en management de Harvard.

En 22 ans d'expérience, il a eu en charge de nombreux postes à hautes responsabilités chez IBM Corporation, Ariba Inc and J.D.Edwards & Co.

Avant de rejoindre Xansa, il a été pendant 5 ans à la tête d'Universitas 21 Global.

Il est aussi membre de la Prime Minister's IT Task Force en Inde.

Annexe 2

Une offre de services de bout-en-bout : Les offres de service transverses

Transformation services – les services liés à la transformation du système d'information :

- Business Intelligence

- L'expertise de Steria en systèmes décisionnels se traduit en avantages concurrentiels pour ses clients, car elle leur permet d'obtenir une vision claire et synthétique de leurs performances. Steria propose une approche stratégique et métier des besoins décisionnels de ses clients et une démarche pragmatique et outillée : conseil en stratégie BI, implémentation spécifique en fonction des problématiques métiers, consolidation de systèmes décisionnels existants.

- Data management

- La réussite d'une entreprise dépend en partie de la cohérence et de la complétude de ses données. Qu'elles soient rattachées aux produits, aux services ou aux clients, ces dernières sont souvent dispersées sur différents systèmes métiers. Cette hétérogénéité des sources rend la consolidation de l'information difficile et la prise de décision parfois périlleuse.
- Steria s'appuie sur une démarche industrialisée axée sur le fonctionnel pour construire et gérer de larges bases de données sécurisées, affiner la connaissance qu'a l'entreprise de ses clients, éviter la duplication de données, migrer les systèmes ou les fusionner lors d'acquisitions par exemple.
- Steria s'appuie sur des solutions du marché, ses propres outils ou une combinaison des deux selon les enjeux de ses clients.

- Process and IT transformation

- Les entreprises doivent faire évoluer leurs processus pour continuer à améliorer leurs performances dans un contexte ultra concurrentiel. Selon Gartner, « *les dirigeants perçoivent l'IT comme leur plus grand frein au changement* », alors que l'IT pourrait être l'élément moteur de l'amélioration de la performance de leur entreprise. Steria accompagne les organisations dans l'alignement de leurs processus et de leur système d'information au regard de leurs enjeux de performance et de conformité réglementaire.

- Systems Integration

- Conception et réalisation d'un système complet intégrant développement spécifiques et éléments hétérogènes provenant de fournisseurs différents et gestion du changement.

- **Enterprise applications**

- o Steria accompagne ses clients dans la mise en place, l'évolution et l'exploitation de leurs solutions Oracle. Steria fournit des services de conseil, d'assistance et de conduite du changement pour l'optimisation des applications Oracle.
- o Steria fournit une suite complète de services délivrant valeur ajoutée et avantage compétitif. Les prestations SAP de Steria couvrent la stratégie, le conseil, la mise en place et l'exploitation de solutions SAP au travers de son modèle de production intégré on-, near- et offshore.

Operations services :

- **Application portfolio Management**

- o L'offre de services de Steria comprend la gestion proactive du portefeuille d'applications tout au long de son cycle de vie, de la transformation du patrimoine applicatif à sa maintenance.
- o Steria propose des développements sur mesure et/ou des solutions packagées, personnalisées et intégrées à l'environnement informatique de ses clients. Steria aide ses clients à réduire leurs coûts lorsque interviennent des changements dans leur organisation (fusions, développements de nouveaux services etc....) et qu'il leur faut rationaliser leur portefeuille applicatif et améliorer l'efficacité de leurs processus métiers.

- **Testing and Quality assurance**

- o Pour fiabiliser le Système d'Information de ses clients et assurer la continuité de leurs services d'un point de vue métier, lors du déploiement de nouvelles applications, Steria propose la mise en place d'approches d'amélioration des processus et d'industrialisation des tests, permettant ainsi la réduction significative des coûts de maintenance, d'exploitation des SI et la sécurisation des services déployés.
- o Ces services peuvent être délivrés en mode on-, near- ou offshore.

- **Infrastructure Management**

- o Steria conçoit, développe, sécurise et gère de grandes infrastructures informatiques en s'appuyant sur des processus et des technologies de support communs. Steria intervient dans la transformation des infrastructures virtuelles et matérielles de ses clients, avec un retour sur investissement mesurable.
- o Les services de gestion des infrastructures de Steria peuvent être fournis sur les sites des clients, ou par son réseau de centres de production situés en Europe, Afrique du Nord et Inde.

- **Business Process Outsourcing - Finance and Accounting (F&A) [Finance et Comptabilité]**
 - o Steria délivre des services de BPO F&A depuis ses centres basés en Inde et en Europe. Steria s'appuie sur 10 ans d'expérience en services BPO et des processus et outils mutualisés.

- **Business Process Outsourcing - Ressources Humaines (RH)**
 - o Steria délivre des services de BPO RH depuis ses centres d'excellence en Inde et Europe. Steria permet à ses clients de se détacher des activités transactionnelles à faible valeur ajoutée et de se focaliser sur les activités décisionnelles et leur cœur de métier.

- **Business Process Outsourcing – Vertical markets (BPO vertical)**
 - o Steria propose des services de BPO dédiés aux spécificités sectorielles de ses clients, pour des processus verticaux maîtrisés.
 - o 80% du coût d'un processus métier sont consacrés au traitement des exceptions, (erreurs, fraudes, questions ou vérifications). Steria est spécialisé dans des services de BPO métiers incluant le partage des risques et des gains avec ses clients.

Annexe 3

Secteurs de marché : Information complémentaire

1 – Banque et assurance

Le paysage européen des paiements est en pleine transformation. Par conséquent, le secteur doit redéfinir le rôle des différents acteurs et défendre les niveaux de ses coûts de transaction.

De même, la clientèle, toujours plus exigeante, attend une modernisation des agences bancaires au travers d'un service continu et multi canal, pour une information en temps réel. Un alignement plus conséquent entre l'IT et la stratégie organisationnelle des établissements financiers aboutira à de nouveaux canaux de distribution et de nouveaux modèles commerciaux, pour des offres de services ciblées et rentables.

L'expertise de Steria dans les systèmes bancaires intégrés allie conseil, mise en oeuvre, maintenance et externalisation d'applications globales.

Les solutions bancaires de Steria permettent la mise en conformité du secteur aux réglementations internationales et aux exigences de prévention du blanchiment de fonds. Nous intervenons également dans la mise en œuvre de la norme SEPA et l'optimisation des liquidités.

Les applications métiers Steria incluent des solutions d'architecture multi canal pour la gestion de la relation client en agence, la gestion des cartes bancaires et de fidélité, le paiement électronique. Nous offrons également des solutions dédiées aux assureurs dans le domaine de la gestion d'actifs.

2 – Distribution

Enclins à limiter leurs investissements informatiques, les distributeurs se concentrent principalement sur les domaines directement liés aux ventes, le marketing, la mise en linéaire et l'assistance en magasin. Pourtant, en s'appuyant sur leurs systèmes de back office, les distributeurs peuvent mieux connaître leurs clients et, par conséquent, optimiser leurs stratégies commerciales et marketing dont l'efficacité aura un impact positif sur la fréquentation de leurs magasins ou de leurs sites de vente en ligne.

Les dernières avancées en Business Intelligence permettront une exploitation maximale des données provenant des applications d'entreprises afin de maximiser l'équation offre-produits/

demandes clients, et d'améliorer les systèmes de gestion de la chaîne logistique. Dans le même temps, les distributeurs doivent envisager d'autres pistes, explorer de nouveaux canaux de commercialisation, ou gagner encore plus en efficacité en ayant recours à l'externalisation pour la gestion de leurs processus métiers.

Les suites d'applications comme SAP et Oracle, fournissent un ensemble de données cruciales pour la croissance des entreprises. Elles proposent des rapports hebdomadaires incluant des informations sur les ventes et les charges, qui permettent d'effectuer des comparatifs, magasin par magasin. En plus de leur intérêt pour l'extraction des informations clés que recèlent les systèmes d'information, les distributeurs voient également dans l'externalisation de leurs processus métiers, un nouveau levier de performance.

3 – Énergie

La dérégulation transforme les grands groupes de l'énergie et de l'eau. Elle les contraint à toujours plus de transparence envers leurs clients et rend la facturation plus complexe. De plus, dans la mesure où les clients peuvent désormais changer facilement de fournisseurs, le transfert des données devient un défi permanent. Une analyse et une modélisation plus précises peuvent aider à accélérer la capacité d'un fournisseur d'énergie à répondre aux changements du marché. Ces changements interviennent à un moment où les tarifs de l'eau et de l'énergie atteignent des niveaux inégalés, ce qui rend le consommateur plus volatil.

Fort de son expérience dans le secteur des télécommunications, Steria a acquis une expérience significative des problématiques liées à la dérégulation du marché. Et il existe beaucoup de similitudes entre le secteur des télécommunications et celui de l'énergie. Nous sommes à même de fournir une large gamme de services de conseil pour aider les clients à s'adapter aux exigences réglementaires, à créer et implémenter les procédures de facturation et à améliorer la gestion de la relation client.

4 – Industrie

La réduction des coûts est un moyen incontournable de rester dans la course. Les industriels attendent de leurs prestataires pro activité et innovation pour les aider à réaliser ces économies et développer leur avantage concurrentiel. C'est au travers d'une véritable relation de partenariat que naîtront de nouvelles idées, de nouvelles gammes de produits innovants, des services clients et après ventes performants.

Avec l'aide de Steria, les industriels peuvent tirer une valeur maximale des données clients qu'ils détiennent dans des systèmes hétérogènes. Ils peuvent alors utiliser ces données pour cibler le développement de nouveaux produits ou services. Steria peut aussi intervenir pour diminuer le coût total de possession des plateformes et applications informatiques. Cela est par exemple possible en augmentant l'efficacité et en diminuant les coûts des tests tout au long de la durée de vie d'une application.

Des gains supplémentaires peuvent être obtenus au stade du développement des applications ou de leur maintenance, en recourant à notre modèle de production intégré on shore, nearshore et offshore. Steria peut également veiller à ce que l'infrastructure informatique des clients s'adapte aux nouveaux modèles mondiaux de fabrication, et mesure l'empreinte écologique de leurs activités industrielles, grâce à la mise en oeuvre de solutions innovantes.

5 – Santé

L'Europe est le fer de lance des profondes transformations que connaissent les services de santé. À l'horizon 2010, les premiers dossiers médicaux électroniques devraient pouvoir être partagés entre les pays, à la demande du patient. Un projet pilote pour les ordonnances électroniques et les comptes-rendus électroniques de consultation est en cours.

Avec plus de 50 millions de cartes de santé en circulation en Europe, leur multiplication, tant pour les patients que pour les praticiens, va conduire à une demande de nouveaux référentiels de données et de niveaux de sécurité, qui soient compatibles avec des systèmes d'information de santé à grande échelle. Le rôle des ordonnances électroniques et des systèmes de remboursement sera tout aussi important – il concernera les praticiens, les pharmaciens, les organismes de sécurité sociale et les mutuelles.

L'implication de Steria dans le développement et la mise en oeuvre, dans toute l'Europe, de solutions IT dédiées à la santé, nous a dotés d'une expérience multidisciplinaire. Nous sommes leader dans le domaine de la gestion des processus liés à l'interopérabilité. L'entreprise peut également s'appuyer sur sa capacité à décharger les professionnels de santé de la gestion de leurs processus quotidiens afin qu'ils puissent fournir les meilleurs soins à leurs patients.

C'est pour ces raisons que Steria est en mesure de garantir que l'information médicale est disponible là où on a besoin d'elle, afin d'atteindre l'objectif premier de ce secteur d'activité : des traitements rationalisés et efficaces pour les patients.

6 – Secteur public

L'informatique a aidé à faciliter les relations entre les citoyens et leurs administrations, tant au niveau national que local. Simultanément, les nations avancent, surtout en Europe, vers une plus grande collaboration en matière de justice, de soins de santé, de finance, de sécurité civile et de défense. Tout cela exige une interopérabilité accrue entre les systèmes d'information nationaux et locaux, et entre les organismes amenés à travailler ensemble. Qui plus est, avec l'augmentation des données à traiter, se pose inexorablement la question de leur sécurité.

Avec plusieurs décennies d'expérience des enjeux du secteur public, Steria est au premier rang de la réorganisation et de la modernisation des services aux administrés. Le Groupe intervient dans les grands programmes d'État comme la rationalisation des processus de comptabilité et finances publiques, le paiement en ligne des impôts, ainsi qu'auprès des administrations

locales. De nombreux projets nationaux et internationaux, qui incluent la gestion des identités, l'interopérabilité entre les services de police et les douanes en ligne, sont également confiés à Steria.

7 – Télécommunications et Média

La réactivité est devenue un critère essentiel à la satisfaction client. Les consommateurs souhaitent accéder aux nouveaux produits ou services, dès leur lancement. Mais, pour fournir un tel niveau de service, le prestataire doit maîtriser toute la chaîne de valeur. Et cela passe par une gestion de bout en bout, qui garantisse, à chaque étape, un réseau de haute qualité et une facturation sans discontinuité.

La convergence du fixe au mobile bouscule tous les processus des opérateurs. Les processus techniques ainsi que les processus de gestion (vente, facturation...), sont refondus et Steria aide les opérateurs à commercialiser rapidement de nouveaux services. Pour cela, Steria développe les nouvelles applications nécessaires, tout en assurant le maintien opérationnel de l'existant. En prenant la responsabilité de la chaîne de tests jusqu'à la mise en production, Steria permet à ses clients de diminuer leurs coûts, de garantir leurs délais, et de disposer d'un outil informatique plus flexible. Ils peuvent ainsi se focaliser sur les nouvelles problématiques métiers induites par la convergence des modes de communication.

Steria s'appuie également sur son expérience dans le domaine des télécommunications, de la communication machine-to-machine et des solutions télématiques embarquées pour créer une nouvelle gamme de services génératrice de revenus pour les opérateurs télécoms, comme par exemple le diagnostic de pannes, l'assistance temps-réel aux conducteurs ou aux malades, la cartographie des pollutions sonores.

8 – Transport

Un voyageur informé pardonnera plus facilement les annulations ou les retards. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de communiquer la bonne information au bon moment, par des panneaux routiers, des panneaux indicateurs dans les gares et les arrêts de bus, ou aux guichets des aéroports.

Et, à une époque où la préoccupation écologique est plus importante que jamais, la réduction des nuisances environnementales de tous les déplacements est cruciale. Différentes solutions qui vont en ce sens existent déjà : ouverture de parkings-relais à proximité des lignes de transports en commun ou en périphérie des agglomérations, coordination des plans de gestion du trafic à grande échelle, construction de murs d'isolation phoniques ou de rocares au niveau des aéroports ... Les questions de sécurité sont également prioritaires. Parmi les solutions préconisées, figurent la biométrie, les programmes d'évaluation de la sécurité dans les aéroports notamment, basés sur des audits complets, et l'amélioration des systèmes de contrôle du trafic aérien.

Steria intervient auprès des opérateurs de transport aérien, ferroviaire, routier et urbain. Notre expertise réside dans l'implémentation de systèmes de gestion aéroportuaire, de solutions de contrôle du trafic aérien, et de systèmes de supervision du trafic routier et ferroviaire. Qu'il s'agisse de gestion des voyageurs en transit, de gestion de la circulation ou des tunnels ferroviaires et routiers, Steria propose des solutions de transports durables.



Contacts presse

Steria Group

Isabelle Grangé

Tél : 33 1 34 88 64 44

isabelle.grange@steria.com

Agence de presse : Firefly Communication

Philippe Caillet / Benoîte Lavie

Tél : 33 1 42 80 16 32

steriagroupteam@fireflycomms.com

Dernière mise à jour : Avril 2010