



Atos mène à bien une transformation mondiale et à grande échelle de l'environnement numérique de travail d'Orange Business

Paris, France, le 20 octobre 2026 – [Atos](#), un leader mondial de la transformation digitale portée par la puissance de l'intelligence artificielle, annonce aujourd'hui avoir mené à bien un programme de transformation à grande échelle de l'environnement numérique de travail interne d'Orange Business. Cette réalisation marque une étape clé dans l'une des plus importantes initiatives globales d'externalisation informatique d'Orange Business.

Dans le cadre d'un contrat de sept ans signé début 2024, Atos accompagne Orange Business dans la transformation de ses services internes liés à l'environnement numérique de travail à l'échelle globale, concernant près de **30 000 utilisateurs dans plus de 60 pays**. Mené sur une période de migration de deux ans, ce programme de transformation constitue la première initiative de cette ampleur visant à externaliser les services de digital workplace (ou DWP) au sein d'Orange Business.

Un environnement numérique de travail unifié et évolutif

Avec le déploiement de ce programme, baptisé « MyDesk » et mené conjointement par Atos et Orange Business, les collaborateurs bénéficient désormais d'un portail unique et unifié pour leur environnement numérique de travail, leur fournissant un accès fluide à l'ensemble des services Workplace incluant : support, gestion des incidents, demandes d'équipements et catalogue global de services et modèle de support harmonisé, associant des centres de services centralisés à des capacités de support local.

Atos et Orange Business ont notamment implémenté un ensemble complet de services destinés à améliorer la productivité des utilisateurs finaux et leur expérience au quotidien. Ceux-ci comprennent des services de support à plusieurs niveaux, une assistance locale via des « tech bars » sur site, ainsi que plusieurs offres innovantes s'appuyant sur l'intelligence artificielle.

Piloter la performance opérationnelle grâce à une plateforme globale standardisée

Au cœur de cette transformation figure le déploiement d'une plateforme unifiée de gestion des services informatiques (en anglais *Information Technology Service Management* ou ITSM) basée sur ServiceNow, permettant de regrouper les processus existants au sein d'un modèle opérationnel global unique.

En consolidant plusieurs chaînes de support existantes au sein d'un modèle opérationnel unique reposant sur des processus standardisés, Orange Business a significativement amélioré la visibilité et le contrôle opérationnels, ainsi que l'expérience et l'autonomie des utilisateurs dans l'accès aux services informatiques. Cette transformation permet également d'améliorer les délais de résolution des incidents et la réactivité des services, tout en harmonisant les niveaux de service dans l'ensemble des zones géographiques. Cette approche industrialisée contribue par ailleurs à optimiser les coûts grâce à la consolidation des services, tout en renforçant la performance informatique globale à l'échelle.

Cette transformation a représenté un défi opérationnel majeur, les processus ayant été en grande partie repensés à partir de zéro. Le déploiement a été réalisé conjointement par les équipes des deux entreprises, par étapes successives, en commençant par la France, puis par les principaux centres de services, avant d'être étendu aux autres pays. Cette approche progressive a permis à Atos et Orange Business d'assurer la continuité des services tout en déployant progressivement le nouveau modèle à l'échelle mondiale.

Intégrant le développement durable au cœur des services de Digital Workplace

Le développement durable constitue une exigence clé du programme depuis son lancement. Atos accompagne Orange Business dans le suivi et la réduction de l'empreinte environnementale de son environnement numérique de travail grâce à des outils dédiés de mesure de l'empreinte environnementale. Une solution spécialisée permet de mesurer en continu les émissions associées à la fois aux services et aux équipements afin d'identifier des leviers d'optimisation sur le long terme. Le contrat intègre également des pratiques de Green IT visant à optimiser la gestion du cycle de vie des équipements, à prolonger leur durée de vie et à réduire leur impact environnemental global, sans compromettre la qualité élevée de l'expérience utilisateur.

Garantir la sécurité et un support souverain pour les environnements sensibles

Afin de répondre aux besoins liés aux usages sensibles, un modèle de support souverain dédié a été mis en place pour certaines catégories spécifiques d'utilisateurs.

Accélérer l'innovation grâce aux technologies de nouvelle génération

Atos et Orange Business étudient également, dans le cadre d'ateliers réguliers, la manière dont l'intelligence artificielle générative pourrait être exploitée dans le contexte du programme DWP MyDesk afin d'améliorer davantage la qualité des services, d'automatiser certains processus et de proposer de nouvelles expériences aux utilisateurs. Bien que ces capacités soient encore en cours d'évaluation, elles illustrent l'ambition commune des deux

partenaires de faire évoluer en permanence les services de Digital Workplace et d'anticiper les prochaines évolutions technologiques.

« *Nous sommes fiers d'avoir accompagné Orange Business dans cette transformation sans précédent* », déclare **Marc Lachaize, Directeur des activités Digital Workplace, Atos France**. « *La réussite de ce programme démontre la capacité d'Atos à mener à bien des programmes Digital Workplace complexes et de grande ampleur à l'échelle mondiale, en associant excellence opérationnelle, innovation et développement durable pour répondre aux besoins de nos clients et soutenir leur performance.* »

« Ensemble avec Atos, nous avons réussi à construire pour Orange Business un Digital Workplace unifié et fluide sur l'ensemble de nos géographies, répondant aux standards du marché et constituant une base solide pour de futures innovations », déclare **Emmanuel Berre, Directeur Digital Workspace, Orange Business**.

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