



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Secteur de la santé

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Par l'entremise d'un rapport, nous analysons ces conclusions afin de proposer un précieux baromètre mondial par secteur d'activité — fondé sur des faits, et non sur des impressions — pour évaluer les meilleures pratiques. Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de dirigeants du secteur de la santé.

Les besoins des clients et l'expérience patient dominant toujours.

Devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des clients et des citoyens est la tendance qui a le plus d'incidence, une fois de plus en 2020. Les plus importantes priorités d'entreprise et en TI d'optimiser les opérations et d'améliorer l'expérience du patient, respectivement, demeurent également inchangées.

> Principale tendance classée par incidence

Devenir des organisations numériques pour répondre aux attentes des clients et des citoyens

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Optimiser les opérations

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Améliorer l'expérience du patient



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie affichent une chute de la transformation numérique et une hausse de l'interopérabilité.**

Si l'on compare les entretiens avant et après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020, la transformation numérique des organisations affiche une baisse (-19 %) alors que l'interopérabilité est une tendance en hausse (+15 %), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'interopérabilité gagne en importance par rapport à l'an dernier.**

86 % des dirigeants citent l'interopérabilité et les normes comme une tendance principale (3^e en importance cette année comparativement à une 5^e place en 2019). (92 %) des assureurs la citent également comme une tendance de premier plan (se classant en 3^e position par rapport à une 6^e place en 2019).

> **L'impact positif des stratégies numériques se fait sentir.**

86 % révèlent que leurs organisations ont en place une stratégie numérique à l'échelle de l'écosystème, de l'entreprise ou du service, et 14 % en produisent des résultats – une hausse des taux de 83 % et de 6 %, respectivement, en 2019.

> **La culture, et non la technologie, est le principal obstacle à la transformation.**

89 % citent le changement culturel et la gestion du changement comme le plus grand défi à la mise en œuvre des stratégies numériques, par rapport à 86 % en 2019.

> **La plupart des dirigeants prévoient d'accroître leurs dépenses en TI.**

70 % prévoient d'accroître leurs dépenses globales en TI et 37 % d'entre eux prévoient une augmentation de plus de 10 %. (Des données sur les budgets ont été recueillies avant la déclaration de la pandémie, donc sujettes à changement.)

> **L'intégration, l'interopérabilité et l'analyse de données sont les principaux domaines d'investissements en innovation.**

81 % prévoient d'investir dans l'innovation de leur intégration et de leur interopérabilité au cours des 3 prochaines années. En Amérique du Nord, on dénombre un taux de 93 % par rapport à 81 % en Europe. Les investissements en innovation dédiés à l'analyse de données pour soutenir la médecine de précision et des soins plus sûrs sont mentionnés plus fréquemment par les dirigeants nord-américains (85 %) que leurs pairs européens (77 %).

> **L'analyse de données est la principale initiative de numérisation.**

91 % indiquent que l'analyse de données est leur principale initiative de transformation numérique (en hausse par rapport à 87 % en 2019), déclassant l'amélioration de l'expérience patient et employé par l'entremise de stratégies numériques et mobiles (actuellement à 83 %, comparativement à 92 % en 2019).

Pour en savoir davantage, consultez

cgi.com/fr/barometre-mondial. Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives recueillies auprès de 66 dirigeants du secteur de la santé : fournisseurs (50 %), assureurs (18 %) et services de santé gouvernementaux (32 %).

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars*	Après
59 %	41 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
44 %	56 %
Europe	Amérique du Nord
56 %	44 %
Haute direction	Opérations
65 %	35 %