



2020 BAROMÈTRE  
MONDIAL CGI

## Résumé des perspectives Services publics

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 des services publics.

### **Répondre aux attentes des clients demeure la principale priorité d'entreprise.**

Les nouveaux mécanismes de marché et les réglementations qui y sont associées sont la principale tendance en 2020, devançant la transformation numérique, pour répondre aux attentes des clients et croître. Les priorités d'entreprise et en TI demeurent les mêmes, mais gagnent en importance.

#### > Principale tendance classée par incidence

**Conformité réglementaire et préparation en vue du lancement de nouveaux mécanismes de marché**

#### > Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

**Amélioration de l'expérience client**

#### > Principale priorité en TI par ordre d'importance

**Modernisation des TI pour favoriser l'agilité et la réduction des coûts**



> **Les tendances post-pandémiques affichent une hausse de la protection grâce à la cybersécurité, alors que davantage d'outils mobiles et à distance sont utilisés.**

Pour les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020, l'adoption de nouveaux modèles opérationnels et d'affaires pour les ressources énergétiques distribuées chute (-41 %) alors que la cybersécurité est une tendance en hausse (+19 %), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'impact positif des stratégies numériques peut s'améliorer.**

**10** % des dirigeants disent que leurs stratégies numériques d'entreprise ont un impact positif, comparativement à 11 % en 2019. 90 % des dirigeants indiquent avoir une stratégie numérique en place, comparativement à 92 % l'an dernier. De plus, 90 % soulignent que la gestion et la qualité des données sont désormais le principal obstacle à la mise en œuvre de leurs stratégies numériques.

> **Quelques dirigeants indiquent avoir des modèles d'affaires hautement agiles pour mettre en œuvre leur transformation numérique.**

**12** % indiquent que leur modèle d'affaires est hautement agile (note de 8 ou plus\*) en ce qui a trait à la transformation numérique, un pourcentage identique à celui de 2019.

> **L'agilité est un levier clé pour les services TI en mode délégué.**

**42** % mentionnent que l'agilité opérationnelle est le principal moteur des changements prévus pour la gestion des applications TI. 54 % prévoient d'utiliser des services TI en mode délégué, considérablement ou entièrement, d'ici 3 ans, comparativement à 38 % actuellement.

> **Les données et leur analyse sont la principale priorité d'investissement au cours des 3 prochaines années.**

**88** % prévoient d'investir dans les données et leur analyse au cours des 3 prochaines années (+1 point comparativement à 2019). 87 % prévoient de tels investissements dans l'excellence et l'efficacité opérationnelles (+10 points versus 2019).

> **Peu de dirigeants indiquent un indice de satisfaction élevé quant au RCI dans l'innovation.**

**10** % des dirigeants évaluent leur niveau de satisfaction du rendement des investissements en innovation à 8 ou plus\*. Il s'agit de l'un des pourcentages les plus faibles, tous secteurs d'activité confondus.

> **La modernisation pour gagner en agilité et en flexibilité constitue la principale dépense en TI.**

**88** % indiquent que la principale tendance en matière de budgets TI est l'analyse de données et les renseignements commerciaux, suivie par la cybersécurité (86 %).

Pour en savoir davantage, consultez [cgi.com/fr/barometre-mondial](http://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](mailto:info@cgi.com).

\*Échelle de 1 à 10, 10 = note la plus élevée

## 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 97 dirigeants des services publics dans 15 pays des sous-secteurs de l'électricité (72 %), de l'eau (27 %) et de l'industrie gazière (11 %).

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
53 %	47 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
54 %	46 %
Europe	Amérique du Nord
31 %	69 %
Haute direction	Opérations
61 %	39 %

\*\*Déclaration de la pandémie par l'OMS