

2021 CGI LA VOIX
DE NOS CLIENTS

Énergie et services publics

Dans la foulée de la transition énergétique, de nouveaux modèles d'investissement et d'affaires sont nécessaires pour faire face à la concurrence croissante et aux pressions exercées par les intervenants pour numériser, décarboner et rendre plus écologique ces secteurs d'activité.

Lisez la suite pour en savoir plus sur les principales tendances et priorités des dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics. Vous trouverez également des recommandations quant aux principales actions qu'ils peuvent adopter dès maintenant pour stimuler l'innovation et l'agilité et surmonter des changements sans précédent.



CGI

Les changements externes accélèrent la transformation

La majorité des hauts dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics affirment que le développement durable est au cœur de leur capacité à créer de la valeur pour les clients. Cela représente une pression accrue pour décarboner, se conformer aux exigences réglementaires en constante évolution et innover en vue de la transition énergétique.

Les impératifs de la croissance économique et de l'adaptation des chaînes de valeur à la mondialisation et aux avancées technologiques font partie des autres facteurs macroéconomiques qui influencent sur ce secteur d'activité.

Par conséquent, les chaînes de valeur numériques de bout en bout deviennent essentielles.

À l'échelle de l'industrie, la transition énergétique nécessite des investissements importants dans de nouvelles technologies et infrastructures améliorées. Des changements doivent également être apportés au modèle d'affaires pour faire face à la nouvelle concurrence, aux « prosommateurs » (ou consommateurs proactifs) et aux pressions pour numériser l'expérience client.

Bien que les hauts dirigeants indiquent que les résultats des stratégies de numérisation s'accroissent, des contraintes comme les budgets, les cultures et les systèmes existants exigent une attention particulière.

De plus en plus de dirigeants augmentent leurs budgets pour les nouvelles applications et les nouveaux services cette année, ce qui concorde avec la nécessité d'améliorer l'expérience client.

Chaque année, nous rencontrons des leaders d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des informations exploitables par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique. Le présent rapport résume les tendances et les priorités qui se sont dégagées de nos conversations dans le cadre de La voix de nos clients 2021 avec 173 dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics, ainsi que des recommandations pour accélérer leur virage numérique.

À propos des perspectives

En 2021, nous avons rencontré 1 695 leaders des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de 173 clients du secteur de l'énergie et des services publics.

Données démographiques issues des entrevues

43 % leaders affaires 57 % leaders TI

53 % direction 47 % opérations

Au cours des six dernières années, dans le cadre de La voix de nos clients CGI, nous avons mené 7 470 conversations avec des clients et recueilli un million de données au sein des secteurs et des marchés géographiques où nous exerçons nos activités. Nos données de référence anonymes reflètent les perspectives de 5 500 organisations clientes situées dans des pays représentant 68 % des dépenses mondiales en TI, tous secteurs d'activité confondus.

Principales tendances et priorités

Bien que les hauts dirigeants des services publics et du secteur pétrolier et gazier dénotent la cybersécurité et la nécessité de réaliser une transformation numérique pour répondre aux besoins des clients comme des tendances communes, leurs principales tendances et priorités d'entreprise divergent.

Tendances communes

Cybersécurité
Transformation numérique pour les clients

Principale tendance : pétrole et gaz

Réaction aux pressions sur les revenus

Principale tendance : services publics

Carboneutralité

Priorités d'entreprise communes

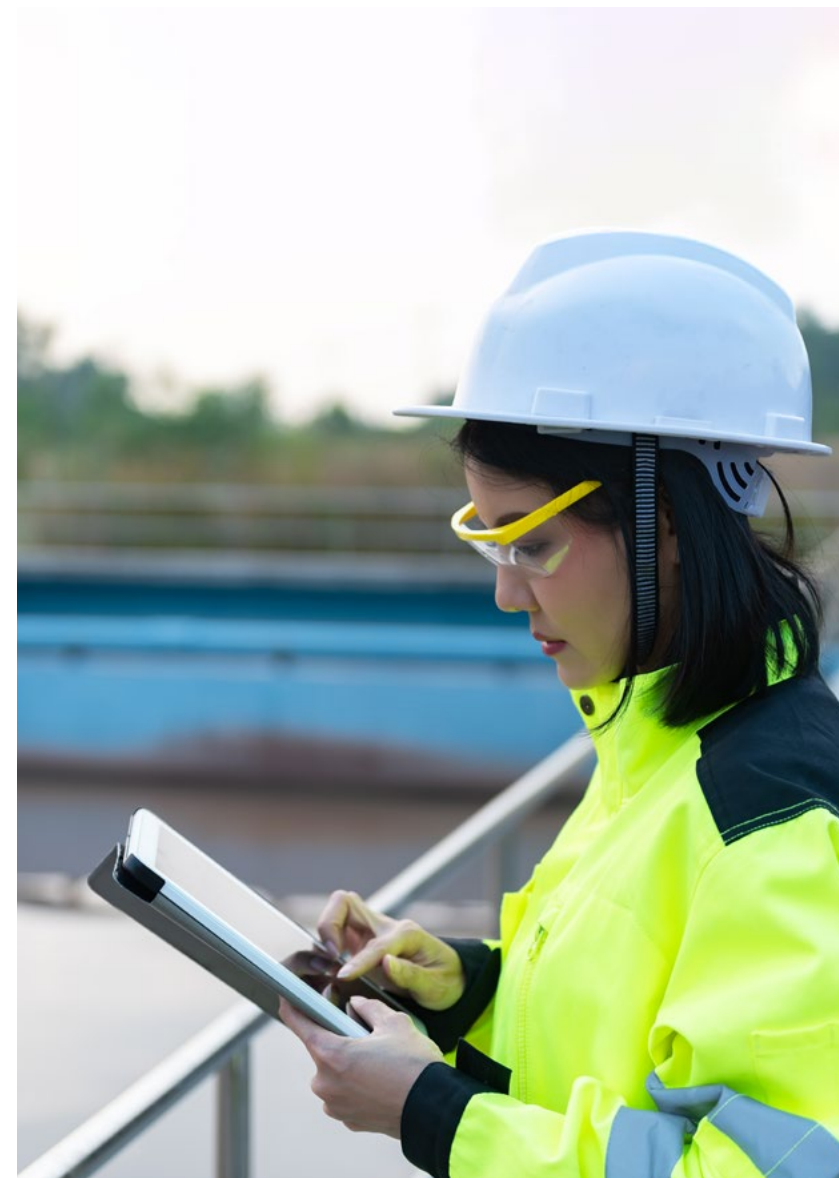
Optimisation des investissements et des activités
Cybersécurité

Principale priorité d'entreprise : pétrole et gaz

Programmes de réduction des coûts et de gestion de la performance

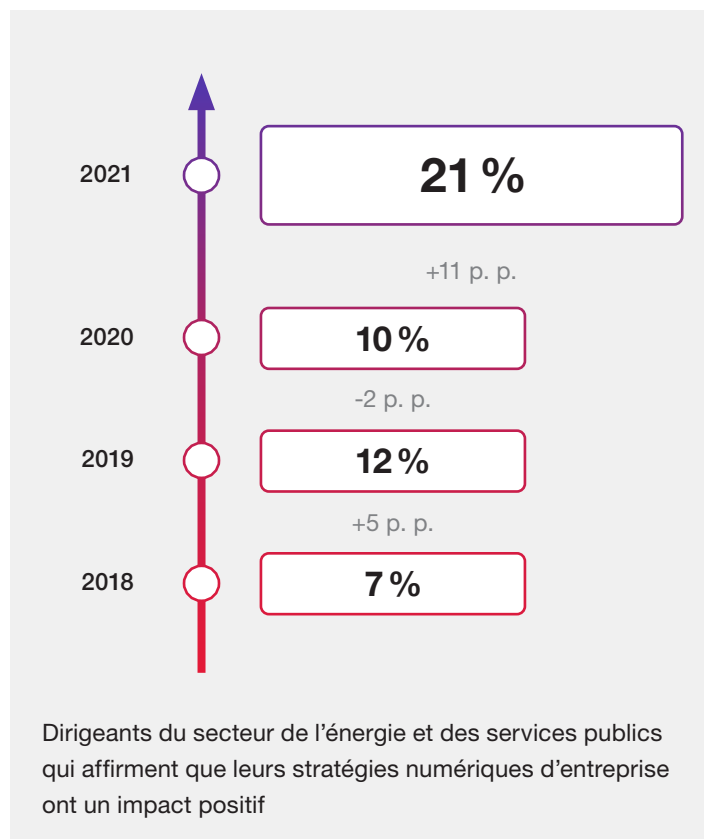
Principale priorité d'entreprise : services publics

Numérisation et amélioration de l'expérience client



10 meilleures perspectives pour l'énergie et les services publics

En 2021, les hauts dirigeants des services publics et du secteur pétrolier et gazier ont réalisé certains progrès dans la mise en place de stratégies numériques et la production de résultats. Ils considèrent d'ailleurs que la durabilité environnementale est essentielle pour créer de la valeur pour leurs clients.



1 Les résultats des stratégies de numérisation s'accroissent.

Les hauts dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics constatent de plus en plus de résultats de leurs stratégies numériques. En effet, 21 % en sont à l'étape de la « production de résultats », une hausse de 11 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, et surpassent maintenant la moyenne de 20 % pour tous les secteurs confondus.

2 La collaboration et l'harmonisation des fonctions d'affaires et informatiques stimulent les résultats numériques.

Les leaders du numérique du secteur de l'énergie et des services publics collaborent et harmonisent plus efficacement leurs priorités d'entreprise et de TI que ceux qui viennent tout juste d'élaborer et de lancer leurs stratégies numériques.

3 Un plus grand nombre de stratégies de numérisation sont en place.

Le nombre de dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics qui affirment avoir une stratégie de numérisation est passé de 68 %, en 2020, à 87 % cette année. 64 % d'entre eux affirment que leurs stratégies numériques subissent des pressions externes des clients.

4 Le développement durable est essentiel à la création de valeur.

70 % des hauts dirigeants estiment que le développement durable est essentiel à la création de valeur pour les clients, bien au-delà de la moyenne de 51 % pour tous les secteurs confondus. Les services publics affichent le taux le plus élevé avec 72 %, tandis que celui du secteur pétrolier et le gazier s'élève à 64 %.

5

Les leaders du numérique ont davantage recours au nuage et aux services en mode délégué.

Comparativement à ceux qui viennent tout juste de lancer ou d'élaborer des stratégies numériques, les leaders du secteur de l'énergie et des services publics qui produisent des résultats grâce à leurs stratégies numériques ont également moins d'applications dans leur portefeuille.

6

Un plus grand nombre de dirigeants augmente leurs budgets pour les nouvelles applications et infrastructures.

42 % des hauts dirigeants affirment accroître leurs dépenses totales en TI ainsi que leurs investissements dans de nouvelles applications et infrastructures, tandis que 12 % les diminuent et 22 % les maintiennent stables.

7

L'orientation client demeure un impératif.

91 % des dirigeants classent l'amélioration de l'expérience client parmi les principales priorités d'entreprise, soit une légère hausse par rapport à 2018 (87 %).

8

La carboneutralité figure désormais parmi les grandes tendances pour les services publics.

Cette année, la carboneutralité s'est hissée parmi les tendances, devant la cybersécurité et la transformation numérique pour les clients.

9

L'importance des données et de la mobilité se maintient.

L'analyse des données et l'analyse prédictive font toujours partie des priorités et des principaux domaines d'investissement en innovation pour les trois prochaines années. Le principal domaine d'investissement en innovation est la transformation numérique centrée sur le client et la mobilité, tandis que les outils numériques pour les employés et les solutions mobiles figurent parmi les principales initiatives numériques.

10

Les budgets et la culture comptent parmi les principaux obstacles aux priorités d'entreprise.

Selon les hauts dirigeants du secteur de l'énergie et des services publics, les contraintes budgétaires et la culture organisationnelle sont les principaux obstacles à la réalisation des priorités d'entreprise.



Leaders du numérique dans le secteur de l'énergie et des services publics

Les deux secteurs d'activité affichent une accélération des progrès, et 21 % produisent des résultats grâce aux stratégies de numérisation. Des leaders du numérique, certains attributs communs émergent. Le tableau suivant compare leurs réponses à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques.

Attributs communs des leaders du numérique	Dirigeants obtenant des résultats de leurs stratégies numériques	Dirigeants élaborant ou lançant des stratégies numériques
Collaborent plus efficacement	46 %	39 %
Sont plus en mesure de concilier les priorités d'entreprise et en TI	61 %	49 %
Sont plus au fait des lois et règlements sur la protection des données personnelles	64 %	46 %
Ont davantage recours aux services en mode délégué et aux partenaires	87 %	55 %
Ont mis en place un environnement TI sécurisé	77 %	32 %
Sont convaincus que le développement durable est essentiel pour créer de la valeur pour les clients	78 %	70 %

Or, même les leaders du numérique se heurtent aux limites de leurs infrastructures existantes : 19 % d'entre eux attribuent une cote « élevée »* à la mesure selon laquelle leurs systèmes existants posent des défis à leurs stratégies de transformation numérique (33 % pour le secteur pétrolier et gazier et 14 % pour les services publics).

Les leaders du numérique ont moins d'applications. Seulement 27 % d'entre eux déclarent avoir plus de 500 applications, comparativement à 33 % pour ceux qui élaborent ou mettent en œuvre des stratégies numériques.

* 8 à 10 sur une échelle de 1 à 10, où 10 est le plus élevé

6 recommandations pour atteindre vos principales priorités

- 1** **Considérer le développement durable comme la clé du succès.** Le ralentissement du marché mondial a montré à tous comment la planète peut se rétablir si on lui en donne la chance. Le développement durable et les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) prennent de l'ampleur dans toutes les organisations. Les sociétés d'énergie et de services publics doivent s'efforcer d'intégrer des pratiques de gestion financière ESG au moment opportun pour répondre aux attentes des clients, des investisseurs et des organismes de réglementation. Elles doivent également investir dans la résolution de problèmes clés, comme les pratiques et les normes de déclaration non harmonisées, les processus de données exigeant beaucoup de ressources et le manque perçu de transparence et de comparabilité entre les groupes de pairs. Pour ce faire, de nouveaux modèles et processus d'affaires doivent être mis en place pour obtenir l'approbation des principaux groupes d'intérêt et orienter les décisions en matière d'investissements consacrés aux actifs. Il s'agit également d'établir un écosystème complet de partenaires pour transformer l'organisation à l'échelle et au rythme appropriés.

Cas probant —

La transition vers des finances systématiquement durables

CGI a collaboré avec l'Université Aalto pour explorer et développer des modèles préliminaires de collecte et de traitement de données de durabilité en Union européenne (UE), qui exigera des rapports sur le développement durable. Cette recherche a mené à de nouveaux concepts pour une plateforme de données de durabilité à l'échelle de l'Union européenne, ainsi qu'un cadre de gestion pour la collecte de données des petites et moyennes entreprises, soit 99 % des entreprises de l'UE.

[+ Lire la suite](#)



6 recommandations pour atteindre vos principales priorités

2

Poursuivre les efforts de numérisation afin d'accroître le libre-service et l'efficacité pour les clients. La dernière année a révélé l'importance des outils mobiles pour les clients et les employés (un des principaux secteurs d'investissement en innovation) pour améliorer l'agilité, la résilience et la satisfaction de la clientèle. Bien que la technologie soit couramment utilisée dans la chaîne de valeur traditionnelle, elle n'est pas pleinement intégrée. En effet, certaines initiatives ne font qu'« accessoiriser » les points de contact avec les clients et les employés plutôt que de favoriser une transformation numérique complète. Pour tirer parti des progrès liés à la pandémie, l'investissement numérique doit demeurer une priorité, tout comme l'adoption d'une chaîne de valeur numérique complète qui relie les points de contact avec la clientèle aux systèmes et processus sous-jacents. Des outils comme les jumeaux numériques commencent à offrir un modèle complet pour les affaires et les opérations.

Cas probant –

Surveillance et contrôle des actifs renouvelables en temps réel

La société de services publics portugaise Generg construit et exploite des centrales d'énergie renouvelable depuis plus de trois décennies. Le système de gestion des énergies renouvelables (RMS) de CGI aide l'entreprise à assurer le suivi en temps réel et le contrôle à distance de ses actifs. En plus d'avoir favorisé une transition harmonieuse vers le télétravail pendant la pandémie, le RMS a entraîné un avantage inattendu en améliorant les communications entre les membres de l'équipe.

[Lire la suite](#)

« [...] grâce à l'infrastructure du réseau et aux outils du RMS, l'ensemble du personnel a pu travailler à distance (pendant les confinements imposés par la COVID-19). Notre équipe n'a été dépêchée sur le terrain qu'en cas d'urgence ou de travaux d'entretien essentiels. »

João Sardo, expert en éoliennes et gestionnaire des actifs internationaux, Generg

3

Relever les défis culturels découlant du changement, comme l'accélération de la transformation numérique et l'intégration des TI et des technologies opérationnelles. La pandémie a obligé les équipes des TI et des fonctions d'affaires à collaborer plus étroitement et harmonieusement. Maintenant, les organisations doivent trouver des moyens de préserver cette connexion humaine. Les leaders du numérique établissent la norme en matière de collaboration et d'innovation. Relever les défis liés au changement de culture exige une « mission d'entreprise » clairement définie. Les connexions à tous les niveaux (avec les clients, parmi les employés, entre les fonctions d'affaires et de TI, et entre les différentes unités d'affaires) stimulent l'alignement en matière de vision et de stratégie, d'efficacité, d'innovation et, finalement, le changement au sein de l'entreprise.

[Lire le billet de blogue : Stimuler et alimenter l'innovation des services publics](#)

4

Accélérer la modernisation des systèmes et des données pour répondre aux attentes des clients.

Bien que les progrès du secteur d'activité dans l'atteinte des résultats grâce à ses stratégies numériques ont doublé, les systèmes existants demeurent un obstacle. Les clients commerciaux et résidentiels s'attendent maintenant à pouvoir accéder en tout temps aux services et outils numériques. Cette dynamique accroît les pressions sur les organisations et la nécessité de modifier le modèle d'affaires. Les services publics, de même que les gouvernements comme le Royaume-Uni, appuient les efforts en matière de données ouvertes dans le secteur de l'énergie. Les sociétés pétrolières et gazières collaborent également à l'élaboration de normes sur les données ouvertes pour favoriser l'innovation. Des solutions pratiques sont nécessaires pour intégrer les données et les systèmes, et assurer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.



Lire la suite :

[CGI aide Western Power Distribution à mettre les données au cœur de sa stratégie de distribution](#)



Lire la suite :

[Mobiliser la révolution des données dans le secteur de l'énergie](#)

5

Réduire la complexité et les risques liés aux TI. Les leaders du numérique ont des chaînes d'approvisionnement TI plus agiles, utilisent plus de services en mode délégué, migrent plus d'applications vers le nuage et ont des portefeuilles d'applications moins complexes. Ils sont plus au fait des outils requis pour renforcer la cybersécurité, la protection des données et la durabilité. Ils sont capables de réduire à la fois la complexité et les risques. À mesure que les réglementations locales évoluent dans un contexte mondial, le respect de la protection des données personnelles revêt une importance particulière pour équilibrer l'utilisation du nuage en vue de gérer et de protéger les données. Pour ce faire, il s'agit de choisir l'environnement infonuagique le mieux adapté (privé, public ou hybride), de mettre en œuvre des plateformes multinuagiques natives et indépendantes, d'accéder à une expertise en nuage éprouvée, et de garantir une sécurité et une protection avancées du nuage.

Cas probants —

- Transformer les processus d'affaires d'une grande société de services publics européenne grâce aux services en mode délégué, à la consolidation et à l'automatisation afin d'améliorer la performance, le coût et la qualité des services et l'expérience client
- Aider un fournisseur mondial de services publics à accélérer sa transition vers la carboneutralité, à favoriser l'agilité opérationnelle, à adopter un modèle opérationnel axé sur la valeur pour les fonctions d'affaires et des TI, et à déployer des méthodes de travail numériques innovantes et agiles
- Aider une compagnie d'électricité nord-américaine à passer d'un modèle monopolistique à un modèle concurrentiel, notamment grâce à la refonte des modèles d'affaires et de l'infrastructure TO/TI et à des solutions d'automatisation et fondées sur le nuage

6 recommandations pour atteindre vos principales priorités

6

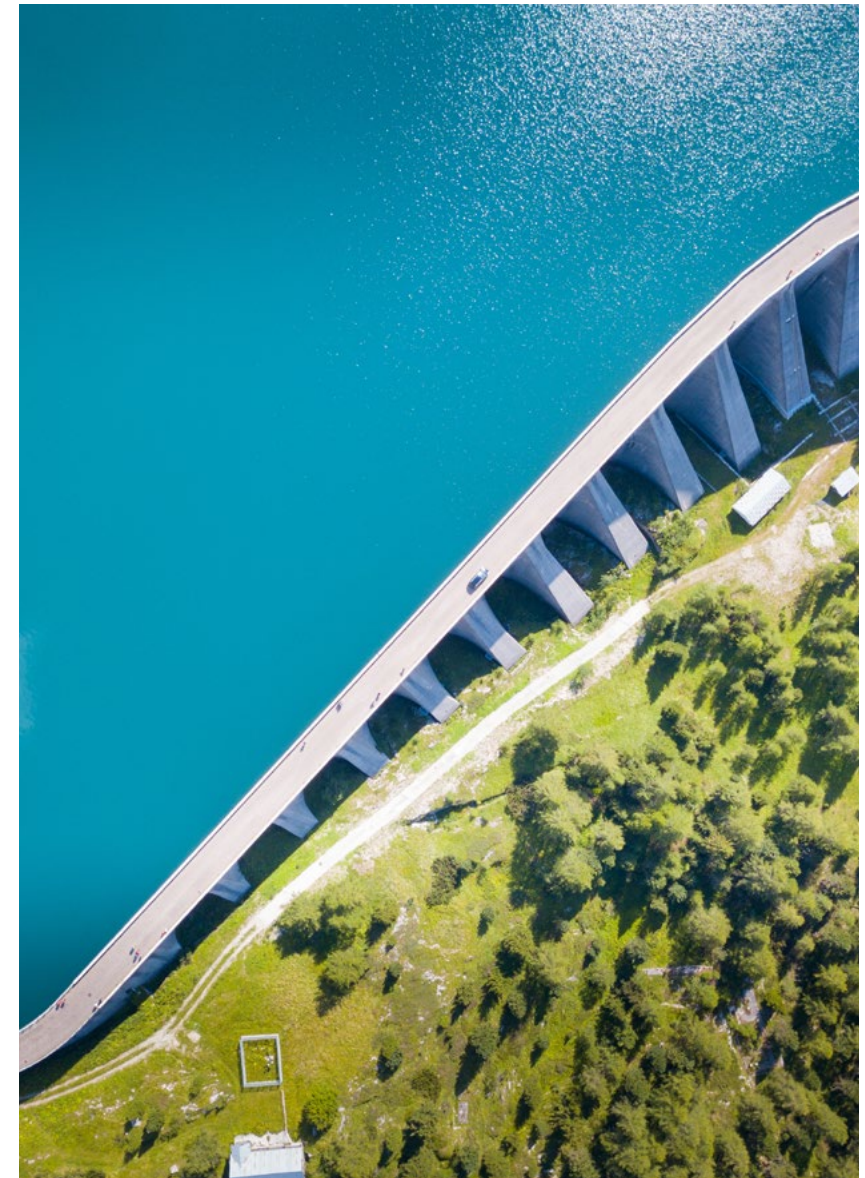
Miser sur les avancées d'autres secteurs d'activité pour optimiser les opérations, par exemple l'industrie spatiale. Les données d'observation de la Terre aident à détecter, à gérer et à prévoir les inondations, les incendies, la croissance de la végétation et des forêts, ainsi que les déversements et les fuites de pétrole. Des secteurs d'activité comme les banques, l'assurance, l'agriculture, le transport et le contrôle maritime, ainsi que l'énergie et les services publics, rendent les données spatiales utilisables, opérationnelles et intégrées aux activités. Ils appliquent l'analyse prédictive à ces données grâce à l'apprentissage automatique, à l'intelligence artificielle et aux jumeaux numériques pour réduire les risques, repérer les menaces, favoriser la décarbonisation et évaluer l'empreinte environnementale. Certains innovateurs du secteur de l'énergie et des services publics commencent à mettre à profit ces avancées pour optimiser leurs activités et stimuler la transformation numérique de leur organisation.

- + Lire l'article : [L'Agence spatiale européenne choisit CGI pour développer des services combinant l'intelligence artificielle et l'observation de la Terre afin de repérer les feux incontrôlés](#)
- + Lire l'étude technique : [Lab EO4SD : L'observation de la Terre en soutien au développement durable grâce à des plateformes infonuagiques](#)

Cas probant —

Tirer parti des données spatiales et de l'intelligence artificielle pour réduire les pannes

CGI aide une société d'énergie mondiale à tirer parti des données d'observation de la Terre, de l'apprentissage machine et de l'intelligence artificielle pour surveiller la végétation près des lignes électriques afin de réduire les pannes grâce à des processus d'affaires automatisés et numérisés.



À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 80 000 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles
La voix de nos clients CGI et consulter l'un de nos experts, visitez le site cgi.com/fr/voix-de-nos-clients ou communiquez avec nous : info@cgi.com.

