

Revue annuelle **2014**

**NOTRE ENGAGEMENT  
ENVERS NOS CLIENTS**  
ÊTRE À L'ÉCOUTE  
INNOVER ENSEMBLE  
ATTEINDRE LES RÉSULTATS VISÉS

Services-conseils en management et en TI  
Intégration de systèmes  
Gestion déléguée des TI  
Gestion des processus d'affaires

**CGI**

La force de l'engagement<sup>MD</sup>

En 2014,  
nous avons réalisé **820** entrevues en personne  
avec nos clients et **5 825** évaluations de la qualité

afin d'adapter nos services, nos solutions et nos stratégies de prestation de services à leurs besoins précis. Chaque année depuis notre fondation, nous répétons consciencieusement cet exercice dans le but de demeurer à l'écoute de nos clients et de répondre à leurs priorités.

La Revue annuelle de cette année présente les conclusions des entretiens réalisés en 2014 avec nos clients. Elle propose une vue d'ensemble de leurs **priorités au sein de leur secteur d'activité** ainsi qu'un aperçu de ces **thèmes stratégiques** qui, peu importe l'industrie ou l'endroit où ils sont établis, revêtent une grande importance pour tous nos clients. La revue illustre comment les partenariats que nous bâtissons avec eux apportent une réelle valeur ajoutée aux initiatives de transformation essentielles à leur mission.

- Revenus de **10,5 milliards \$ CA** et carnet de commandes de **18,2 milliards \$ CA**
- **95 %** des projets respectent les échéances et les budgets
- **9 sur 10** – Indice de satisfaction des clients
- **5<sup>e</sup>** entreprise indépendante de services en TI et en gestion des processus d'affaires
- **68 000** professionnels
- **400** bureaux
- **40** pays
- **140** solutions TI et d'affaires conçues par CGI

# TABLE DES MATIÈRES

## **2 Satisfaire nos clients est notre raison d'être**

**Serge Godin**, fondateur et président exécutif du conseil, et  
**Michael E. Roach**, président et chef de la direction

### **PERSPECTIVES SECTORIELLES**

- 4** Services financiers
- 8** Santé
- 10** **Thème stratégique** – La transformation numérique
- 12** Gouvernements
- 16** Communications
- 18** Services publics
- 20** **Thème stratégique** – La modernisation des TI
- 22** Pétrole et gaz
- 24** Secteur manufacturier
- 26** **Thème stratégique** – L'analyse de données massives
- 28** Transport
- 30** Services postaux et logistique
- 32** Commerce de détail et services aux consommateurs
- 34** **Thème stratégique** – La cybersécurité

### **SOLUTIONS DE CGI**

- 36** Solutions TI et d'affaires essentielles aux activités cœur de métier

### **À PROPOS DE CGI**

- 38** Présence mondiale
- 40** Équipe de direction
- 42** Responsabilité sociale
- 43** Constitution de CGI



# Satisfaire nos clients est notre raison d'être

---

En 2014, notre passion est la même qu'il y a 38 ans : **être à l'écoute** de nos clients afin d'évoluer au rythme de leurs besoins, **innover** ensemble en vue de créer de la valeur et **produire des résultats** tangibles qui contribuent à leur croissance rentable à long terme.

Les pages qui suivent présentent les conclusions des entretiens réalisés cette année avec nos clients et décrivent le travail que nous accomplissons afin d'assurer leur succès. **Serge Godin**, fondateur et président exécutif du conseil et **Michael E. Roach**, président et chef de la direction, exposent ici leur point de vue sur la stratégie et les priorités de CGI afin d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs en 2015 et pour les années à venir.



« **Nous sommes à l'écoute** » est un message clé de la Revue annuelle de cette année. Comment CGI s'investit-elle afin d'être à l'écoute de ses clients et de répondre à leurs besoins ?

**Serge** : Nous réalisons chaque année des entrevues en personne avec nos clients dans le cadre de notre processus de planification stratégique. Ces entretiens sont très importants pour l'évolution de notre vision à long terme en tant qu'entreprise puisqu'ils nous fournissent un aperçu des principales priorités d'affaires et informatiques (TI) de nos clients. En 2014, 820 entrevues ont été réalisées. Nous utilisons cette information pour aligner nos priorités à celles de nos clients afin de nous assurer d'investir dans les capacités et les ressources dont ils auront besoin. Cette Revue annuelle est un des moyens de communiquer à nos clients les résultats de ces discussions.

**Michael** : Notre modèle opérationnel quotidien prévoit également des entrevues approfondies et en personne avec nos clients dans le cadre du programme d'évaluation de la satisfaction client (CSAP) de CGI. Ce programme souligne l'engagement de notre entreprise à s'améliorer continuellement. Nous obtenons, grâce à ces entretiens CSAP, des commentaires directs et des évaluations signées de nos clients qui détaillent nos réussites ainsi que les améliorations à apporter. Cet exercice nous permet d'assurer un haut niveau de satisfaction. En 2014, nous avons réalisé 5 825 évaluations de la qualité et nos clients nous ont accordé une note moyenne de satisfaction de 9/10.

« En 2015, nous continuerons d'être une entreprise solide et plus unie que jamais, axée sur l'excellence opérationnelle et bien positionnée pour se développer au même rythme que nos clients. »

**CGI a doublé de taille à cinq reprises au cours des 20 dernières années. Dans quelle mesure la taille de notre entreprise est-elle importante pour nos clients ?**

**Serge :** Aujourd'hui, CGI a une portée mondiale, soit 400 bureaux répartis dans 40 pays, qui nous permet de mieux servir nos clients, partout et en tout temps. Nous avons déployé le modèle opérationnel de CGI et avons intégré nos Assises de gestion dans l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale. Les Assises sont le cadre de gestion qui régit toutes nos activités opérationnelles et nos relations avec nos clients, nos membres, et nos actionnaires. Les principes de base d'une saine gestion, énoncés dans nos Assises, nous permettent d'assurer notre solidité financière et notre alignement mondial afin de constamment satisfaire ou surpasser les attentes.

**Michael :** Avec ce type de croissance rapide, une intégration réussie constitue un facteur déterminant. Nous sommes une entreprise plus unifiée que jamais, axée sur l'excellence opérationnelle et la création de valeur. L'un de nos objectifs pour 2015 est de poursuivre nos efforts en vue de favoriser l'innovation au sein de leurs entreprises. Au cours de la prochaine année, nous voulons nous concentrer davantage sur les solutions et services de CGI qui aident nos clients à transformer leurs activités partout dans le monde. Afin d'y arriver, nous avons lancé, en 2014, le programme mondial Innovation, Créativité et Expérimentation (ICE) afin que nos membres développent des solutions novatrices pour nos clients, et avec nos clients.

**À quoi nos clients peuvent-ils s'attendre en ce qui a trait aux perspectives de croissance de CGI ?**

**Serge :** Nous allons continuer de nous appuyer sur le modèle mondial que j'ai décrit ici. Nous avons élargi notre portée et maintenant, nous allons l'approfondir. J'entends par là que nous allons renforcer notre masse critique dans les régions qui sont des marchés clés pour nos clients. Notre objectif est de pénétrer encore plus les marchés métropolitains grâce à notre expertise sectorielle, à notre gamme complète de services, y compris nos services et solutions de propriété intellectuelle, et à notre modèle mondial de prestation de services équilibré.

**Michael :** Cette notion de pénétration accrue des marchés sera très importante puisque notre stratégie d'acquisition sera fortement axée sur l'accroissement de nos capacités afin de mieux servir nos clients. Notre objectif est d'être la meilleure entreprise, et non la plus grande. Nous savons que les clients désirent s'associer à des partenaires de qualité qui peuvent leur offrir les meilleurs services, et ce, à l'échelle mondiale. Nous désirons concentrer nos efforts en vue de renforcer notre présence, notre expertise et notre offre au sein de leurs marchés afin d'être leur partenaire et expert de choix.

**Le modèle de prestation de services de CGI est un facteur clé de différenciation stratégique qui nous permet de créer une valeur ajoutée pour nos clients. Quels sont les attraits de ce modèle pour nos clients ?**

**Michael :** CGI est déterminée à offrir ce qu'il y a de mieux à nos clients en termes d'excellence du service, de prix et de gestion du risque. Grâce à notre modèle qui privilégie la proximité avec nos clients, nous travaillons en étroite collaboration avec eux à l'échelle locale, afin de mettre à profit notre vaste connaissance de leurs secteurs d'activité et des technologies et de pouvoir répondre rapidement à leurs besoins. Grâce à notre réseau mondial de prestation de services, nous sommes en mesure de leur offrir la meilleure expertise et les ressources les mieux adaptées. Nous continuons d'implanter de nouveaux centres de façon stratégique dans le monde entier. Cette année, nous avons ajouté trois nouveaux centres qui complètent et élargissent notre réseau en offrant ainsi une combinaison de centres au pays, sur le continent et à l'international.

**Serge :** Notre modèle vise à offrir la meilleure valeur à nos clients. Ce modèle est fondé sur des normes rigoureuses de gestion de la qualité et des activités dûment certifiées qui respectent les normes les plus élevées en matière de méthodologies et de processus. Tous ces éléments contribuent à l'excellence du service dans l'ensemble de CGI et sont la principale raison pour laquelle nous affichons un bilan de 95 % d'exécution de projets respectant les échéances et les budgets impartis.

**Quelles sont vos autres réflexions quant à l'évolution de CGI ?**

**Michael :** Je suis reconnaissant de la confiance et de la fidélité que nous témoignent nos clients et nos actionnaires, ainsi que du talent et du dévouement de nos membres. En 2015, nous allons continuer d'être à l'écoute, d'innover et de produire des résultats.

**Serge :** Nous nous engageons à travailler sans relâche pour satisfaire nos clients, nos membres et nos actionnaires. Nous sommes reconnaissants de la confiance qu'ils nous ont accordée au cours des 38 dernières années et nous nous réjouissons à l'idée de continuer à contribuer à leur succès dans les années à venir.

« Nous continuerons à travailler sans relâche pour satisfaire tous nos partenaires. »



# Plus d'un milliard

**de transactions** sont gérées **chaque année** par les systèmes de CGI : solutions de recouvrement, de financement commercial, de paiement, de souscription d'assurance et de règlement des réclamations.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec 167 clients du secteur dans 16 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Capacités numériques pour s'adapter à l'évolution du comportement des consommateurs, prestation de services « omnicanale », numérisation du traitement des transactions et main-d'œuvre virtuelle
- Collecte et exploitation d'information pour cerner le comportement des clients afin de concevoir des services à valeur ajoutée et une expérience unique
- Modernisation des TI pour permettre un traitement en continu et une réduction des coûts
- Conformité réglementaire et production de rapports pour assurer le contrôle des activités financières
- Cybersécurité afin de se protéger des menaces externes, des risques croissants au niveau des opérations et de préserver la réputation de l'entreprise

## Nous innovons.

Grâce à des innovations tangibles, à des solutions essentielles et à des modèles uniques de prestation de services, nous produisons des résultats à valeur ajoutée pour nos clients.

**Expérience client « omnicanale »** – Nos services et solutions permettent à nos clients de garantir une expérience client unique dans l'ensemble de leurs succursales, sites Web, solutions mobiles et centres d'appels.

**Futurs modèles financiers** – CGI collabore avec les autorités, les banques affiliées et les organismes de réglementation pour définir les prochains modèles mondiaux de paiement, de commerce et de services bancaires numériques.

**Analyse de données massives (big data)** – Grâce à notre Cadre de gestion de l'intelligence d'affaires (BI), à la mise en application des données sur les clients et à nos entrepôts de données de prochaine génération, nous transformons la collecte et l'analyse de données et offrons ainsi une valeur ajoutée, fondée sur une vision à 360° des consommateurs.

**Optimisation des applications** – Notre approche de modernisation des applications optimise la valeur des applications existantes. En 2013 et 2014, elle a permis à CGI d'obtenir la distinction « Star Performer », décernée par le Groupe Everest, pour ses services d'impartition des TI dans le secteur bancaire.

**Modèles flexibles** – Afin d'aider ses clients à réduire leurs coûts et à atténuer les risques, CGI propose des modèles flexibles, y compris des services-conseils stratégiques, des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée, pouvant tous être offerts grâce à notre système de financement à même les bénéficiaires, de prestation mondiale de services et d'informatique en nuage (cloud computing).

**Risque et réglementation** – Le logiciel de lutte contre le blanchiment d'argent HotScan de CGI filtre 64 % des opérations mondiales de change. Nous offrons également aux assureurs des solutions qui permettent de minimiser les risques de souscription et d'améliorer la tarification.

**Cybersécurité** – Grâce à un portefeuille exhaustif, nous aidons nos clients des services financiers à réduire les risques liés à la sécurité grâce à des solutions et des services personnalisés conçus pour répondre à leurs besoins spécifiques. Dans le domaine de l'assurance, nous avons aidé nos clients à introduire rapidement des produits de souscription de cyberassurance pour leurs clients.

## SERVICES FINANCIERS



**Transformation numérique des banques** – La transition vers le numérique est plus qu'une stratégie marketing. Elle constitue un changement fondamental dans la façon dont les banques peuvent comprendre et satisfaire leurs clients. Même si les banques investissent déjà dans le numérique, nombre d'entre elles désirent rentabiliser davantage leurs investissements. CGI travaille étroitement avec ses clients afin de guider leur transformation grâce à une vaste gamme de services et de solutions stratégiques, d'intelligence d'affaires (BI), de prestation de services « omnicanale » et de cybersécurité. En 2014, CGI a publié une étude, « Comprendre les consommateurs de produits et services financiers à l'ère du numérique », qui présente des données et des recommandations utiles pour les banques de détail souhaitant étendre leur présence dans le monde numérique.

Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com/sondage-consommateurs-services-bancaires](http://cgi.com/sondage-consommateurs-services-bancaires).

**Assurance : transformation des systèmes centraux** – Les assureurs de premier plan transforment leurs systèmes centraux pour favoriser l'agilité, accélérer la mise en marché, améliorer le service à la clientèle et ainsi réduire les coûts. Cette transformation permet aux assureurs d'éliminer les contraintes imposées par les anciens systèmes et de mieux réussir au sein de leurs marchés respectifs. CGI contribue à leur succès grâce à un vaste éventail de services : services d'infrastructure et d'applications, mise en œuvre de solutions prêtes à l'emploi, changement de plateforme d'applications et assurance qualité. Nous collaborons étroitement avec les assureurs afin d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie et une feuille de route de transformation efficaces.





# Expertise

dans tous les secteurs des services financiers

## Services financiers de détail et crédit à la consommation

Nous travaillons avec les principales banques de détail dans le monde.

- Stratégies et solutions numériques, « omnicanales » et de données massives (big data)
- Plus de 7 000 membres et plus de 30 centres de services spécialisés en plateformes et en applications bancaires
- Plateformes multicanales soutenant l'ensemble des activités bancaires de détail
- Modèle de sécurité hybride offrant des capacités de contrôle et d'audit ainsi qu'une assistance sur place
- Solutions de gestion de patrimoine et de portefeuille gérant plus d'un billion \$ en actifs

## Marchés des capitaux

Notre expertise en marchés des capitaux s'adresse aux courtiers et aux investisseurs (« buy-side » et « sell-side »).

- Gestion de négociation de titres complexes auprès de leaders du marché des capitaux en Europe et en Amérique du Nord
- Solutions et services complets pour les gestionnaires d'actifs
- CLS Manager de CGI : solution complète de règlement destinée aux banques membres du « Continuous Linked Settlement » (CLS)

## Services bancaires aux entreprises et transactions bancaires

Nous possédons une grande expertise en matière de transactions bancaires.

- Moteurs de paiement à volume élevé et services connexes permettant aux banques de mettre en place puis d'exploiter des systèmes centralisés de services de paiement
- Trade360 de CGI : meilleure plateforme de financement commercial
- Logiciel de gestion de la trésorerie et des actifs utilisé par plus de 160 clients dans 10 pays
- Capacités de gestion de trésorerie permettant un traitement unifié des fonctions de guichet et d'arrière-guichet

## Assurance de dommages et assurance vie

Nous offrons des services et des solutions pour l'ensemble de la chaîne de valeur du secteur de l'assurance.

- Impartition complète des TI et gestion des applications
- Ratabase, une plateforme de tarification de pointe
- Services d'intégration de systèmes pour les solutions cœur de métier dans le secteur de l'assurance
- Services de données relatives au secteur et production de rapports
- Services-conseils en management et en TI pour guider les clients dans leur stratégie

# SERVICES FINANCIERS



## Nous produisons des résultats.

CGI produit des résultats pour **24 des 30 plus grandes banques** au monde et **12 des 20 plus importantes compagnies d'assurance au monde**.

Nous avons réalisé plus de **350 implantations de nos solutions de recouvrement et de constitution de dossiers de prêt**, qui réduisent généralement les coûts de 10 % à 25 % tout en augmentant les taux de recouvrement.

Chaque année, les logiciels de CGI traitent plus de **5 millions de transactions de paiement par carte**.

L'utilisation de systèmes développés par CGI a permis de **prévenir des fraudes représentant plus d'un milliard \$**.

**Ratabase** de CGI, **solution de tarification et d'établissement des prix**, est utilisée par plus de 100 compagnies d'assurance de dommages et d'assurance vie.

**Trade360** de CGI, **notre plateforme de financement des opérations commerciales** proposée en tant que service (**SaaS**), soutient les services mondiaux de financement commercial dans plus de 80 pays.

Nous collaborons avec plus de **100 coopératives d'épargne et de crédit, banques et sociétés de fiducie**, qui représentent environ 3 millions de clients et plus de 30 % de la part de marché des membres des coopératives d'épargne et de crédit canadiennes.

Chaque année, CGI procure plus de **15 millions de rapports d'information sur le risque** à des compagnies, des courtiers et des agents d'assurance.

 [cgi.com/services-financiers](http://cgi.com/services-financiers)

« Depuis 2011, CGI a contribué de façon déterminante aux activités liées aux transactions bancaires mondiales de l'Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ). Grâce à notre partenariat avec CGI, nous avons pu répondre aux exigences du marché, en constante évolution, du financement du commerce et soutenir notre stratégie de croissance. CGI nous a permis de nous concentrer sur nos solutions d'affaires et nos clients tandis que son équipe prenait en charge la technologie de notre financement du commerce. Cette année, nous avons prolongé notre contrat pour l'utilisation de la plateforme Trade360 de CGI, en vue de mieux appuyer notre stratégie de croissance. Cette plateforme s'est avérée très importante pour l'expansion mondiale d'ANZ et pour notre transformation en banque "multirégionale". Nous utilisons une seule plateforme pour l'ensemble de notre financement du commerce à l'échelle mondiale. »

**Alan Huse**  
**Directeur général**  
**Transactions bancaires mondiales**  
**ANZ**  
**Melbourne, Australie**



Plus de 1000

**établissements de santé** utilisent des services et des solutions de CGI. Parmi nos clients du secteur de la santé figurent, du côté gouvernemental, des organismes de régulation, des intervenants et des régimes d'assurance ; pour le volet privé, des établissements de soins, des systèmes intégrés de santé et des régimes d'assurance maladie ; ainsi que des sociétés pharmaceutiques et des sciences de la vie.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients du secteur de la santé dans 8 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Extension ou remplacement des systèmes existants afin de répondre à l'évolution de la demande
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle grâce à des services transformationnels de gestion déléguée
- Accès mobile aux plateformes existantes afin d'étendre les services offerts
- Utilisation à l'échelle de l'entreprise de solutions avancées d'analyse de données afin d'obtenir des perspectives cliniques et organisationnelles
- Respect des lois relatives à la sécurité et à la confidentialité de l'information

## Nous innovons.

Nous aidons nos clients à mettre ces priorités en œuvre afin qu'ils améliorent leurs résultats opérationnels et cliniques. Ainsi, nous leur fournissons des solutions et des services essentiels : modernisation des TI, services de gestion déléguée, gestion des données, informatique mobile et cybersécurité, soutenus par notre réseau mondial de prestation de services.

**Dossiers médicaux électroniques (DME)** – Nous mettons en œuvre des solutions DME abordables et modulaires qui offrent aux clients la possibilité d'adopter les plus récentes plateformes et de rentabiliser les investissements existants en matière d'applications cliniques.

**Gestion des soins axés sur le patient** – La solution CommunityCare360 de CGI regroupe les données et les systèmes permettant ainsi d'assurer le suivi du patient à domicile, la planification des soins et la répartition de l'effectif et des ambulances afin de favoriser l'avancement des soins de santé au-delà des murs de l'hôpital.

**Échange d'imagerie diagnostique** – Nos solutions interopérables offrent un accès sécurisé et rapide aux images hébergées dans tous les réseaux et améliorent l'efficacité clinique et l'expérience du patient.

**Gestion du contenu d'entreprise** – Les solutions Sovera de gestion du contenu d'entreprise de CGI sont utilisées par plus de 170 hôpitaux pour gérer plus de 6 milliards de données médicales, rationaliser les processus, réduire les coûts et améliorer les soins aux patients, les revenus et la satisfaction des médecins.

**Analyse en matière de santé** – Nous mettons à profit des technologies avancées d'analyse de données afin d'aider nos clients à obtenir des renseignements utiles pour améliorer leur efficacité opérationnelle et réduire les fraudes, les gaspillages et le nombre d'incidents nuisibles.

**Échange d'information sur la santé (HIE)** – Nous aidons les gouvernements, les systèmes de santé et les régimes d'assurance à améliorer leur vision de l'échange sécuritaire d'information sur la santé afin d'améliorer la qualité des soins.

**Excellence de l'administration** – CGI applique des modèles sophistiqués en matière de technologies et de services partagés afin d'aider ses clients du secteur de la santé à transformer leur chaîne d'approvisionnement, leur gestion logistique et autres fonctions administratives.



## Nous produisons des résultats.

CGI soutient ses clients du secteur de la santé en mettant à leur disposition des services complets de mise en œuvre et d'intégration ainsi que des solutions conçues par CGI. Voici quelques exemples représentatifs de nos partenariats client.

La solution Merlot Medi de CGI est utilisée par le **district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa (HUS)**, qui englobe 24 municipalités, afin de soutenir plus de 223 000 interventions d'urgence chaque année.

Le **centre hospitalier universitaire d'University College London** a géré les soins de plus de 60 000 patients au centre de cancérologie Macmillan à Londres à l'aide de la technologie eCareLogic de CGI.

Les systèmes pour les pharmacies soutenus par CGI ont contribué au renouvellement de plus de **75 millions d'ordonnances** accordées aux **citoyens de l'Alberta et de la Saskatchewan au Canada**.

CGI met en œuvre un nouveau système de dossiers médicaux électroniques pour le **New York State Office of Mental Health**, l'une des plus grandes organisations de prestation de soins de santé aux États-Unis. Il disposera ainsi d'une plateforme robuste et flexible qui mettra à profit la technologie pour améliorer la qualité des soins aux patients et leur sécurité.

« Grâce à notre collaboration avec CGI depuis 2001, nous avons été en mesure de développer et de modifier rapidement nos applications essentielles lors de changements législatifs. Il est primordial que nos plateformes soient fonctionnelles dans les délais prescrits et selon des normes de grande qualité. Nous devons nous assurer que nos citoyens ont accès à l'information et aux services dont ils ont besoin, conformément aux échéanciers et aux exigences législatives. Je suis ravie que le partenariat de notre ministère et de CGI ait été reconnu par l'Association canadienne de la technologie de l'information (ITAC). En effet, ils ont remporté le prix Ingénieurs 2014 dans la catégorie Secteur public – activités à grande échelle pour la mise en place du registre de donneurs d'organes et de tissus de Santé Alberta (Alberta Organ and Tissue Donation Registry ou "AOTDR"). »

**Susan Anderson**

**Sous-ministre adjointe et chef de la direction informatique  
Division des technologies et des systèmes d'information  
en santé**

**Santé Alberta  
Alberta, Canada**

# LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



## En 2014, nous avons réalisé des entrevues avec 820 clients

des secteurs dans lesquels nous exerçons nos activités et des pays où nous sommes présents. Durant ces rencontres, un thème important est souvent revenu : la transformation numérique en tant que moteur du changement.

## Une feuille de route vers la transformation

Dans le monde numérique actuel, les entreprises et les gouvernements doivent tirer avantage des stratégies, processus et technologies numériques afin d'améliorer la qualité de vie des consommateurs et des citoyens. Ces outils leur donnent une occasion unique d'offrir des produits intelligents et connectés, des solutions personnalisées ainsi que des services intégrés. L'adoption de ces outils numériques nécessite également une transformation profonde des activités opérationnelles.

CGI aide ses clients à offrir une expérience unique aux consommateurs et aux citoyens grâce aux éléments ci-dessous.

- Vision et feuille de route cohérentes pour adopter divers outils numériques, tels que l'analyse de données massives (big data), les médias sociaux, la mobilité et l'Internet des objets (IoT), et les adapter aux besoins des clients ainsi qu'à leur maturité numérique et à leurs systèmes et processus principaux
- Approche créant un équilibre entre l'agilité des fonctions de guichet exigée par la clientèle et la nécessité d'intégrer et de sécuriser l'arrière-guichet (back-office) ainsi que toute l'organisation et d'en garantir la conformité afin d'offrir des services novateurs partout, en tout temps et sur tous les supports numériques
- Forum visant à favoriser un dialogue constructif entre les équipes commerciales, opérationnelles et informatiques, où s'effectue un partage d'information et d'expériences pratiques

Nous aidons nos clients à établir des liens essentiels unissant plusieurs secteurs d'activité, technologies et partenaires afin de connecter les appareils, les infrastructures et les utilisateurs et apporter ainsi une valeur ajoutée aux clients, aux citoyens, aux fournisseurs et aux employés.



## ThyssenKrupp Elevator pilote la solution d'entretien prédictif de CGI fondée sur l'Internet des objets

De concert avec Microsoft, CGI a effectué la démonstration de faisabilité d'une solution destinée à ThyssenKrupp Elevator (TKE), fondée sur les dernières technologies de l'Internet des objets (IoT). TKE, qui entretient plus de 1,2 million d'ascenseurs dans le monde, désire évaluer l'adoption d'une méthode d'entretien plus proactive et prédictive, axée sur les données en temps réel. CGI a développé un système qui permet d'extraire des données provenant de capteurs intelligents installés dans les ascenseurs. Ce système fournit des renseignements précieux grâce à l'analyse prédictive et les transmet aux superviseurs et techniciens par l'entremise de tableaux de bord en nuage. Implantée à l'été 2014 dans un nombre restreint d'ascenseurs opérés par TKE dans la région de Seattle (Washington), cette solution a présenté plusieurs avantages : amélioration de la disponibilité des ascenseurs, de la planification des ressources, de la prévision de coûts et de l'établissement du calendrier d'entretien.

« Nous voulions surpasser la norme de l'industrie, qui prescrit un entretien préventif, afin d'anticiper, voire de prédire les pannes et ainsi maximiser le temps de disponibilité de nos ascenseurs. »

**Andreas Schierenbeck**  
Directeur général  
ThyssenKrupp Elevator  
Essen, Allemagne

Apprenez-en davantage sur les services et solutions de CGI en matière d'Internet des objets (IoT) : [cgi.com/solutions/iot](http://cgi.com/solutions/iot).



# Plus de 700 milliards \$

des **données financières gouvernementales** sont gérées par des systèmes de CGI. Nous avons implanté ou modernisé avec succès plus de 500 systèmes de gestion intégrés aux États-Unis pour le gouvernement fédéral, les États et les administrations locales.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec 231 clients gouvernementaux dans 12 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Modernisation des TI afin de réaliser des économies et d'accroître la flexibilité
- Transformation numérique pour les démarches administratives des entreprises et les interactions avec les citoyens
- Services partagés pour réaliser des économies d'échelle
- Cybersécurité afin de protéger les données sensibles et les systèmes
- Analyse de données pour une prise de décision rapide et éclairée



## Nous innovons.

Nous mettons ces priorités en œuvre grâce à des innovations tangibles, à des solutions essentielles ainsi qu'à une prestation de services et à des modèles de financement flexibles afin d'aider nos clients à améliorer les services publics et leur efficacité.

**Solutions de CGI** – Les applications conçues sur mesure par CGI pour les fonctions essentielles des gouvernements soutiennent la gestion administrative et financière, la gestion des cas et la sécurité publique, la participation citoyenne, la gestion des identités et des accès, les soins axés sur le patient, la gestion des espaces publics, des installations et de l'énergie ainsi que la gestion des équipes mobiles.

**Expertise en modernisation** – Afin de rationaliser les activités de l'ensemble de leur administration, CGI aide les gouvernements à moderniser leurs systèmes et leurs processus tout en mettant à profit les actifs existants.

**Transformation numérique** – Nous aidons nos clients du secteur public à adopter des modèles d'interaction modernes, tout en préservant la transparence et la responsabilité des services publics, en mettant à profit des technologies numériques de sécurité, notamment dans les domaines du Web, de la mobilité et des médias sociaux.

**Modèles de prestation de services flexibles** – Afin d'aider ses clients à réduire les coûts, à atténuer les risques, à accroître la performance et à s'adapter aux exigences changeantes, CGI offre une gamme de modèles de prestation de services, des services de gestion déléguée, des centres de prestation de proximité, des modèles de financement à même les bénéficiaires ainsi que l'informatique en nuage (cloud computing) sécurisé pour les gouvernements.

**Cybersécurité** – Nos experts certifiés en cybersécurité et nos solutions adaptées aux besoins des clients aident les organismes gouvernementaux à se protéger de cyberattaques de plus en plus sophistiquées. CGI propose le modèle le mieux adapté au niveau de sécurité requis, à leurs systèmes et à leurs exigences budgétaires.

**Analyse de données massives (big data)** – CGI aide ses clients gouvernementaux à améliorer la collecte, l'intégration et l'analyse d'importants volumes de données afin de bénéficier d'information en temps réel pour une prise de décision éclairée.

# GOUVERNEMENTS



**Villes de l'avenir** – CGI aide les villes et les régions à bâtir un avenir durable. À l'aide de méthodologies et d'outils fondés sur les normes internationales, nous collaborons avec nos clients afin d'élaborer des feuilles de route et des solutions novatrices dans un éventail de domaines, tels que la gestion de l'eau et de l'énergie, le transport intelligent, la santé et les services sociaux. Par exemple, CGI emploie les technologies mobiles et ludiques afin d'aider les gouvernements à stimuler la participation des citoyens aux décisions locales et au bien-être de leur collectivité. Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com/villes-avenir](http://cgi.com/villes-avenir).



# Expertise

dans tous les secteurs gouvernementaux

## Gouvernements centraux et fédéraux

Nous travaillons avec près de 200 organismes fédéraux aux États-Unis et au Canada, avec la Commission européenne et les gouvernements centraux de 8 pays.

- Élaboration de stratégies et de solutions en libre-service et de gouvernement ouvert (2.0) pour répondre aux nouvelles attentes et réduire les coûts
- Options de modernisation des TI, de transformation numérique et de services partagés afin d'accroître l'efficacité et l'efficience
- Gestion des risques et des menaces en matière de cybersécurité

## Gouvernements d'États, provinciaux et collectivités locales

Afin d'atteindre les objectifs ci-dessous, CGI a formé des partenariats avec 46 États et 200 gouvernements locaux américains, la majorité des provinces et territoires canadiens, ainsi que de nombreuses collectivités locales en Europe et en Australie.

- Gestion des coûts grâce à la modernisation des TI et à la collaboration dans des environnements composés d'organismes multiples
- Évolution des TI vers un service aux citoyens, dans un contexte où les technologies de rupture favorisent l'innovation
- Maintien de bases de connaissances de qualité pour pallier le vieillissement et le départ de la main-d'œuvre

## Défense et renseignement

CGI collabore avec des organismes nationaux au Canada, en France, aux Pays-Bas, en Suède, au Royaume-Uni et aux États-Unis ainsi qu'avec l'OTAN.

- Adaptation aux pressions budgétaires et réorganisation de la Défense, en vue de lui permettre une réponse rapide aux forces armées
- Analyse des données et systèmes de sécurité pour transmettre des renseignements sécurisés et pertinents, en temps opportun, dans des environnements complexes et souvent hostiles
- Interopérabilité avec les systèmes des autres organismes de défense

# GOUVERNEMENTS



## Nous produisons des résultats.

CGI soutient ses clients du secteur public en mettant à leur disposition une connaissance sectorielle approfondie, des solutions sur mesure et des services complets pour les fonctions essentielles. Voici quelques exemples représentatifs des résultats que nous produisons pour nos clients.

Le système essentiel de renseignement **Police National Database**, conçu et exploité par CGI, est utilisé par l'ensemble des corps policiers du Royaume-Uni. Grâce à une base de données réunissant plus de 2,5 milliards de dossiers, les forces de police sont en mesure de collaborer afin d'établir des liens entre les suspects, les événements et les emplacements.

CGI a aidé **23 États américains** à moderniser leurs systèmes et processus de gestion intégrés (ERP). D'ailleurs, 6 des 7 derniers États à passer aux systèmes ERP ont choisi CGI comme partenaire technologique.

L'**Agence mondiale antidopage** a lancé une application mobile de localisation développée par CGI pour plus de 25 000 athlètes à l'échelle mondiale. L'application permet aux athlètes d'inscrire, de consulter et de modifier les renseignements relatifs à leurs allées et venues dans le cadre de leurs obligations réglementaires.

L'infrastructure principale du premier démonstrateur du **Service commercial de Galileo**, une composante du nouveau système mondial de navigation par satellite (GNSS) de l'Europe, est bâtie par CGI.

En 2014, plus de **12,7 millions de citoyens français** ont rempli leur déclaration de revenus de façon électronique par l'entremise de l'**application TélÉIR de CGI**.

Pour le **Secrétariat d'État des États-Unis**, CGI offre ses services à près de 5 millions de demandeurs de visas américains, dans 68 pays et en 39 langues.

 [cgi.com/gouvernements](http://cgi.com/gouvernements)

« Fondée sur le système de gestion intégré CGI Advantage ERP, la solution CORE (Colorado Operations Resource Engine) permettra aux départements et aux organismes de l'État du Colorado d'atteindre des niveaux accrus d'efficacité et d'efficacité. Cette solution évolutive nous permettra de servir nos citoyens pour les années à venir et je salue le travail exceptionnel effectué par les équipes de l'État et de CGI. »

**Kathy Nesbitt**  
Directrice générale  
Département du personnel et de  
l'administration du Colorado  
Denver, Colorado, États-Unis

« Les services d'intégration de CGI nous ont permis de réaliser notre projet avec plus d'efficacité. Le déploiement des services liés aux postes de travail, hébergés dans le nuage sécurisé (cloud) de CGI pour les gouvernements, propose une plateforme flexible et ouverte qui s'harmonise à la stratégie de fragmentation des TI de l'administration du Royaume-Uni. Nous avons choisi le bon partenaire pour répondre à nos divers besoins informatiques. »

**Martin Ritchie**  
Directeur de la technologie  
Department of Energy and  
Climate Change, Royaume-Uni  
Londres, Royaume-Uni



# Plus de 7 millions

de **communications** en vue d'améliorer l'expérience client (courriels, messages texte et imprimés, multimédia et par serveur vocal interactif) sont adressées chaque mois aux clients de Bell grâce à une solution développée et maintenue par CGI.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients du secteur des communications dans 11 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Systèmes agiles et convergents exploitant les nouvelles technologies, y compris l'Internet des objets (IoT), afin d'offrir des services novateurs et d'améliorer l'expérience client
- Simplification et rationalisation des TI pour réduire les coûts et accélérer la mise sur le marché
- Analyse des données clients afin de développer de nouvelles offres et de renforcer la relation client
- Cybersécurité pour protéger les données, les systèmes et les réseaux
- Gestion déléguée afin de réduire les coûts, d'optimiser les ressources et d'accroître la capacité à réagir rapidement aux évolutions du marché



## Nous innovons.

Nous répondons à ces attentes grâce à des innovations tangibles et à des solutions essentielles et rentables de soutien des opérations et de l'activité commerciale (OSS/BSS), qui aident les fournisseurs de services de communications à adopter de nouveaux modèles d'affaires, à développer de nouvelles sources de revenus et à accélérer la mise sur le marché de leurs offres. Parmi nos clients figurent des fournisseurs de services de communications traditionnels et des câblodistributeurs, des fournisseurs d'équipement réseau, des médias et des fournisseurs de contenu, qui interviennent sur les segments des communications fixes et mobiles, de l'Internet et du divertissement (télévision sur IP).

**Transformation des activités de télécommunications** – CGI aide les fournisseurs à développer de nouvelles sources de revenus grâce à des environnements performants, tels que des systèmes complets dédiés à l'Internet des objets (IoT), à la facturation de données massives (big data), au commerce électronique et au service à la clientèle, leur permettant ainsi d'offrir une expérience client homogène sur l'ensemble des canaux.

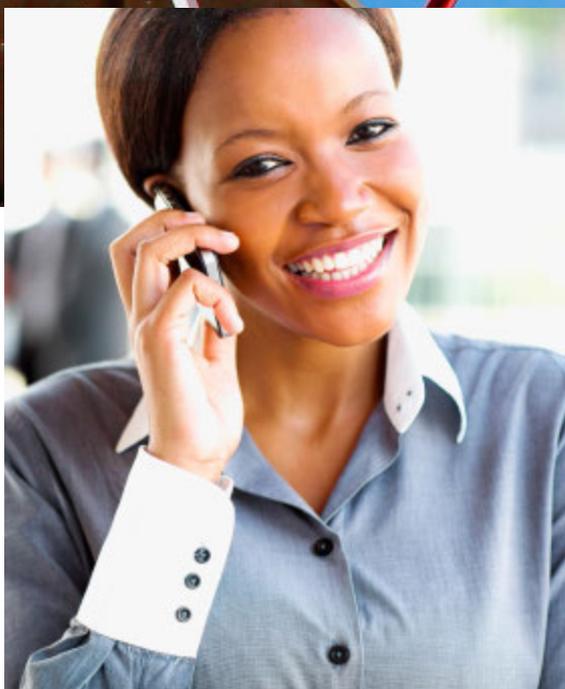
**Optimisation des activités et réduction des coûts** – Nos services d'orchestration des commandes, de facturation, de recouvrement et de tests aident les fournisseurs à accroître leur efficacité opérationnelle afin d'accélérer la mise sur le marché, d'optimiser le service à la clientèle et de réduire les risques et les coûts.

**Analyse de données massives (big data)** – Nos solutions complètes de gestion des données aident les fournisseurs à exploiter les données clients pour développer leurs stratégies marketing et commerciales et améliorer l'expérience client.

**Cybersécurité** – Nous aidons nos clients à gérer leurs besoins complexes en matière de sécurité, grâce à des audits, des études de conformité, des politiques de gestion et des architectures.

**Gestion déléguée** – CGI aide les fournisseurs à réduire les coûts de leurs services et à accélérer la mise sur le marché de leurs offres grâce à des services de haute qualité pour la gestion des applications, des infrastructures et des processus d'affaires, appuyés par notre réseau mondial de prestation de services.

# COMMUNICATIONS



## Nous produisons des résultats.

CGI accompagne les fournisseurs de services de communications tout au long de leur programme de transformation, de la définition à la réalisation. Voici quelques exemples représentatifs de la façon dont nous contribuons au succès de nos clients.

**Plus de 7 millions** de dispositifs intermachines (M2M) sont maintenus par CGI à l'échelle mondiale.

CGI a soutenu la transformation de la facturation, de l'orchestration des commandes, de l'assurance des revenus ou du service à la clientèle de **6 des plus importants fournisseurs de services de communications au monde**.

30 millions de messages d'affaires sont transmis tous les jours grâce au bus de service d'entreprise essentiel que CGI a aidé **TeliaSonera** à développer.

Plus de **25 millions de numéros** ont été transférés par CGI pour le compte de fournisseurs majeurs de services de communications.

 [cgi.com/fr/communications](http://cgi.com/fr/communications)

« Bell et CGI sont deux fleurons canadiens qui attachent beaucoup d'importance aux investissements technologiques et aux innovations pour les avantages que cela procure à leurs clients. Le récent renouvellement de nos ententes en TI avec CGI jusqu'en 2026 prolonge la collaboration de plus de 15 ans entre nos deux entreprises, dont les sièges sociaux sont basés à Montréal, en vue d'améliorer l'expérience client de Bell, tout en maximisant notre efficacité opérationnelle. »

**Michael Cole**  
**Chef de l'information**  
**BCE et Bell Canada**  
**Toronto, Canada**

# 53 millions

de **compteurs intelligents**, pour le **gaz** et l'**électricité**, seront installés partout au Royaume-Uni de 2015 à 2020. CGI concevra, mettra en œuvre, hébergera et exploitera les services de données permettant ce déploiement.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients du secteur des services publics dans 14 pays. Voici les priorités communes des clients qui s'en dégagent.

- Modification des modèles d'affaires et d'exploitation des TI afin de favoriser la flexibilité et les réductions de coûts
- Technologies numériques, mobiles et intelligentes afin de transformer les activités opérationnelles et l'expérience client
- Convergence des technologies d'exploitation et d'information pour améliorer la visibilité et la maîtrise des activités
- Amélioration des systèmes de gestion des actifs d'entreprise, de gestion intégrés, de service client, de facturation, de conformité réglementaire et autres fonctions essentielles

## Nous innovons.

Afin de contribuer au succès de nos clients du secteur des services publics, nous mettons à leur disposition des innovations tangibles, des solutions et services essentiels à leur activité et des dispositifs adaptés de prestation mondiale de services.

**Optimisation des réseaux des services publics –** CGI propose une vision complète pour l'optimisation des réseaux des services publics. Nous tenons compte des évolutions de l'industrie et proposons à nos clients d'intégrer cette vision d'ensemble grâce à des stratégies de transformation, des feuilles de route et la mise en place de technologies spécifiques.



### **Infrastructure de marchés centraux de l'énergie –**

CGI est à l'avant-garde du développement d'infrastructures de marché depuis plus de deux décennies.

**Technologies intelligentes –** Reconnue comme leader en matière de réseaux électriques intelligents, CGI participe à de nombreux projets reconnus de réseau intelligent, dont Low Carbon London au Royaume-Uni. CGI soutient également les activités de compteurs intelligents de plusieurs sociétés de services publics du Royaume-Uni.

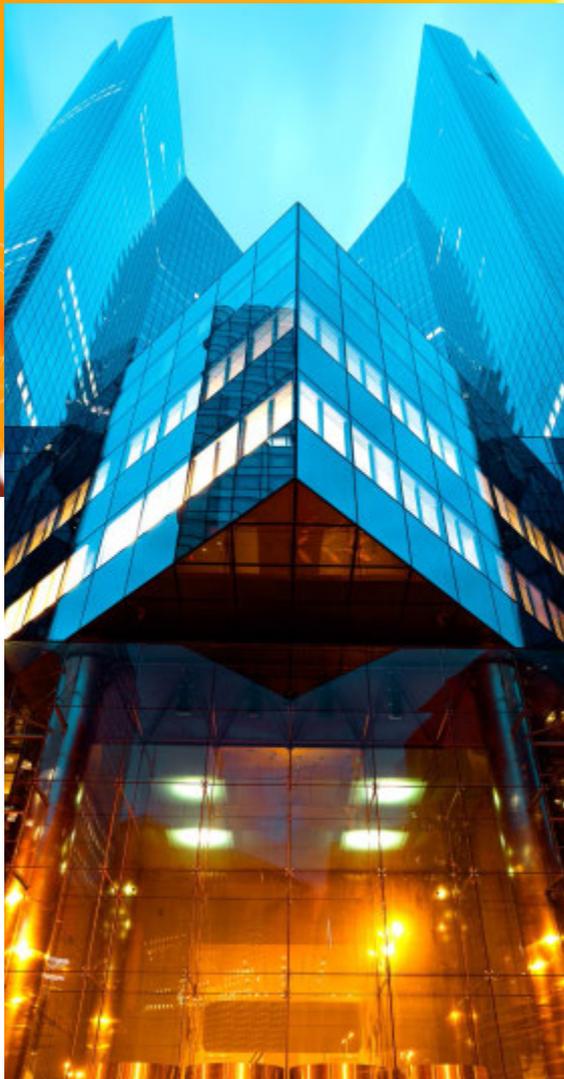
**Exploitation de réseaux –** Nous offrons une vaste gamme de solutions de pointe pour l'exploitation de réseaux, telles que nos solutions de gestion des pannes PragmaLINE et de gestion des équipes mobiles PragmaCAD.

**Gestion des actifs d'entreprise –** À titre de membre fondateur de l'Institute of Asset Management, nous participons à l'élaboration de normes internationales de gestion des actifs d'entreprise, dont les nouvelles normes ISO 55000.

**Production –** CGI a été primée pour le développement d'un système de gestion d'énergie renouvelable pour Energias de Portugal Renewables (EDPR), qui supervise plus de 6 000 éoliennes situées dans près de 300 parcs éoliens répartis dans 9 pays.

# SERVICES PUBLICS

ÉLECTRICITÉ, GAZ, EAU ET GESTION DES DÉCHETS



## Nous produisons des résultats.

Les partenariats avec nos **250 clients des secteurs du gaz, de l'électricité et de l'eau** en Amérique, en Europe et en Asie-Pacifique visent à les aider à offrir des services de qualité supérieure, une valeur ajoutée et à obtenir les résultats escomptés.

Nous fournissons des systèmes de gestion des actifs, de la main-d'œuvre et des pannes à **60 des 100 plus importantes sociétés de services publics** en Amérique du Nord.

CGI a mis en œuvre des projets SAP dans les domaines du service client et de la facturation pour d'importantes sociétés de services publics au **Brésil**, au **Portugal**, en **Belgique** et en **Allemagne**.

CGI a conçu et mis en œuvre **11 des 17 chambres de compensation des marchés centraux d'énergie** dans le monde.

 [cgi.com/services-publics](http://cgi.com/services-publics)

« La pleine participation de l'équipe projet a été l'un des éléments clés de sa réussite. De plus, l'entreprise a réussi à affecter les ressources appropriées, en temps opportun, pour chacune des étapes du projet. Il est également important de souligner que les relations étroites avec CGI nous ont permis de surmonter tous les obstacles qui se sont présentés. CGI, partenaire d'EDP depuis de nombreuses années, possède une vaste expérience en systèmes de gestion des pannes. Ce critère s'est avéré déterminant et nous a permis de mener à bien ce projet hautement complexe, tout en respectant les échéances prévues et des normes élevées de qualité. »

**Ferreira Pinto**  
**Directeur général, Opérations**  
**EDP Distribution**  
**Lisbonne, Portugal**

# LA MODERNISATION DES TI



## Selon les entrevues que nous avons réalisées en 2014 auprès de nos clients, la modernisation des TI figure parmi leurs grandes priorités.

Au moment d'effectuer la transition vers le numérique, nos clients examinent leurs investissements existants afin de trouver des façons de réduire les coûts et d'augmenter leur agilité. Ils sont également soumis à d'énormes pressions pour améliorer la qualité et l'efficacité de leur environnement TI.

## Favoriser la souplesse opérationnelle

Puisque chaque client présente des priorités opérationnelles, des ressources et des besoins uniques en matière de technologie, CGI offre une vaste gamme d'approches de modernisation proposant des solutions de pointe et des services complets. Nous aidons nos clients à définir des feuilles de route claires pour transformer leurs processus d'affaires, leurs applications et leurs infrastructures.

- **Processus d'affaires** – En plus de moderniser l'infrastructure et les applications, nous transformons les processus d'affaires soutenus par ces systèmes. Notre vaste expertise sectorielle, combinée à une exécution de grande qualité et une automatisation des processus de pointe, aide nos clients à réduire les coûts opérationnels, à proposer rapidement de nouveaux services, à accroître la satisfaction de leurs propres clients et à mettre l'accent sur leurs principales activités d'affaires.
- **Applications** – Nous aidons nos clients à réduire les coûts élevés de la maintenance de leurs applications essentielles existantes grâce à une approche de rationalisation, de consolidation et de modernisation flexible et éprouvée. Cette approche inclut notre cadre complet de gestion et de transformation des portefeuilles d'applications.
- **Infrastructures** – Grâce à notre approche fondée sur l'analyse, nous fournissons à nos clients de l'information exploitable et des conseils spécialisés afin de réduire l'infrastructure de leurs centres de traitement de données et d'actualiser leur environnement TI, tout en maximisant l'utilisation de leurs investissements en cours. Nos services de virtualisation, d'informatique en nuage (cloud computing) et de migration des systèmes existants les aident à accélérer la transformation de leur infrastructure et à diminuer les risques et les coûts.

- Prestation de services – **Outils de gestion, centres d'excellence** et options adaptées, reposant sur un **modèle mondial**
- **Centres de services d'infrastructure** situés dans 13 pays, en Amérique du Nord et du Sud, en Europe et en Asie-Pacifique
- Obtention de la **note maximale** en matière de prestation de services et d'excellence de l'exécution dans les rapports de Forrester's Wave<sup>MC</sup> de 2014 portant sur les **services d'applications** en Amérique du Nord, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique
- **Services complets de courtage infonuagique (cloud)** – services-conseils stratégiques, mise en œuvre technologique et gestion continue – qui transforment l'approvisionnement et la prestation de services en matière d'informatique en nuage (cloud computing)



## APG partenaire de CGI afin d'accroître son agilité et réduire ses coûts

CGI entretient une longue et fructueuse collaboration avec APG, le plus important gestionnaire de caisses de retraite aux Pays-Bas, pour ses services et projets informatiques, notamment la modernisation des technologies de l'information (TI). Un des projets visait à assurer la migration de l'ordinateur central d'APG vers un environnement Unix. L'approche novatrice de CGI en matière de modernisation des ordinateurs centraux a permis de réaliser cette migration en un temps limité – huit mois – et ce, sans interrompre le fonctionnement des applications concernées.

En effet, APG n'a manqué aucun versement de prestation de retraite pendant la migration et a réalisé les économies de coûts escomptées. La réussite de cette migration a permis à APG et à CGI de remporter conjointement le prix Computable Award 2013 pour le meilleur projet d'affaires en technologies de l'information et des communications (TIC). À la suite de cette réalisation, APG a choisi CGI en décembre 2013 comme partenaire stratégique pour ses services d'applications.

Ensemble, APG et CGI exécutent divers projets de transformation, touchant notamment la gestion des pensions, l'assurance et le centre de services partagés de l'entreprise.

« CGI possède une vaste expérience en matière de TI dans le domaine des régimes de retraite et de l'assurance, ce qui nous a permis d'obtenir d'excellents résultats dans le domaine des TI au cours des dernières années. L'entreprise nous a permis de migrer avec succès notre système de distribution du brut au net d'un ordinateur central externalisé vers un environnement Unix au sein de notre organisation. Ce projet a d'ailleurs remporté un prix Computable Award. Nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre notre relation de longue date avec CGI. »

**Mark Boerekamp**  
**Chef de l'exploitation**  
**APG**  
**Amsterdam, Pays-Bas**



# 95 %

des **déplacements en mer du personnel** du **secteur pétrolier et gazier britannique** sont contrôlés par VantagePoB, une solution développée par CGI et largement utilisée pour la gestion de la main-d'œuvre en vue d'atténuer les risques pour la santé, la sécurité et l'environnement.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients du secteur pétrolier et gazier dans de nombreux pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Renforcement de la cybersécurité pour l'ensemble de la chaîne de valeur afin de minimiser les risques, d'améliorer la sécurité et de prévenir la fraude
- Analyse de données en temps réel pour améliorer la productivité, la gestion des actifs et les activités orientées client
- Amélioration des outils de conformité réglementaire en vue de réduire la complexité et les coûts liés à la conformité
- Amélioration de l'expérience client pour fidéliser la clientèle et favoriser l'expansion du marché
- Modernisation des systèmes afin de maîtriser la complexité de l'exploration et de la production, d'améliorer le temps de mise sur le marché et de stimuler l'innovation



## Nous innovons.

Nous contribuons à la croissance et au succès de nos clients grâce à des innovations tangibles, des solutions et services essentiels et des options adaptées de prestation mondiale de services.

**Cybersécurité** – L'approche unique SECURE-ICS de CGI améliore la cyberrésilience des systèmes de contrôle industriel et permet aux sociétés gazières et pétrolières de sécuriser leurs activités numériques liées aux champs pétrolifères, à la production et à l'entreposage.

**Analyse de données massives (big data)** – Nous utilisons des solutions perfectionnées de modélisation et de visualisation des données afin de réduire les coûts d'exploration et le délai avant la première extraction. L'intégration des systèmes et des données permet de créer un point de vue unique de l'exploitation et de l'information.

**Conformité réglementaire** – Chaque solution et service de CGI intègre des fonctionnalités efficaces qui assurent la conformité, de manière rapide et uniforme, aux changements réglementaires et aux nouvelles réglementations.

**Expérience client** – Nous offrons des systèmes qui soutiennent l'ensemble du cycle de paiement par carte essence de même que des programmes de fidélisation axés sur les résultats. Nous proposons également des solutions mobiles de paiement et des services d'analyse des données de transactions afin de segmenter les offres en fonction des marchés et des cibles.

**Modernisation des applications** – Nous modernisons les systèmes d'arrière-guichet (back-office) et favorisons l'adoption rapide de technologies efficaces et rentables, telles que les technologies intelligentes, infonuagiques (cloud) et mobiles, afin d'assurer un déploiement rapide et normalisé au sein des marchés actuels et émergents.

# PÉTROLE ET GAZ



## Nous produisons des résultats.

Affichant un bilan reconnu pour l'excellence de ses services, CGI est le partenaire **des 6 plus importantes sociétés pétrolières et gazières**.

Nous fournissons des services d'informatique en nuage (cloud computing) à **38 sociétés du secteur amont** et gérons les données de production de plus de 700 coentreprises (joint-ventures).

Chaque année, les systèmes de CGI traitent plus de **1,5 milliard de transactions par carte essence** et gèrent plus de 100 milliards \$ en paiements par carte essence dans le monde entier.

Nous soutenons plus de **1 000 applications d'exploration et de production en amont** pour des sociétés pétrolières et gazières mondiales.

**Exploration2Revenue (X2R) Business Suite** de CGI propose des solutions robustes pour la gestion des coentreprises (joint-ventures) et de la production ainsi que pour la gestion foncière grâce à des technologies mobiles, numériques et d'informatique en nuage (cloud computing).

 [cgi.com/petrole-gaz](http://cgi.com/petrole-gaz)

« L'implantation de notre système de gestion intégré (ERP) s'est avérée une étape importante du développement de nos processus d'affaires en matière d'activités pétrolières et de détail. Neste Oil et CGI peuvent toutes deux se montrer satisfaites d'avoir mené à terme un projet de développement d'une telle complexité. »

**Tommi Tuovila**  
**Chef de la direction informatique**  
**Neste Oil**  
**Espoo, Finlande**

# SECTEUR MANUFACTURIER

# Plus de 100 000

**utilisateurs du groupe Airbus** répartis dans le monde entier sont soutenus dans leurs activités par les services de gestion applicative de CGI.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entretiens en personne avec nos clients du secteur manufacturier dans 9 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Améliorations opérationnelles afin de réduire les coûts, d'accroître la productivité et d'accélérer la mise sur le marché
- Intégration de systèmes d'entreprise pour permettre la continuité des services numériques à travers l'ensemble des silos d'activité
- Mise en place d'une fabrication industrielle « intelligente » grâce à l'Internet des objets (IoT) et à la mobilité
- Gestion des données de référence et analyse des données massives (big data) afin d'améliorer la qualité et l'usage de celles-ci
- Rationalisation, standardisation et modernisation du portefeuille d'applications
- Infrastructures agiles mettant à profit le logiciel service (SaaS) et l'informatique en nuage (cloud computing)



## Nous innovons.

Nous répondons à ces attentes en aidant nos clients à optimiser la chaîne d'approvisionnement, à améliorer les activités opérationnelles, à réduire les coûts, ainsi qu'à renforcer leur agilité et leur orientation client. Nous apportons ces services aux industries des domaines minier et métallurgique, des pâtes et papiers et des produits chimiques, ainsi qu'aux industries aérospatiale, automobile, de la haute technologie, de l'électronique et des produits industriels.

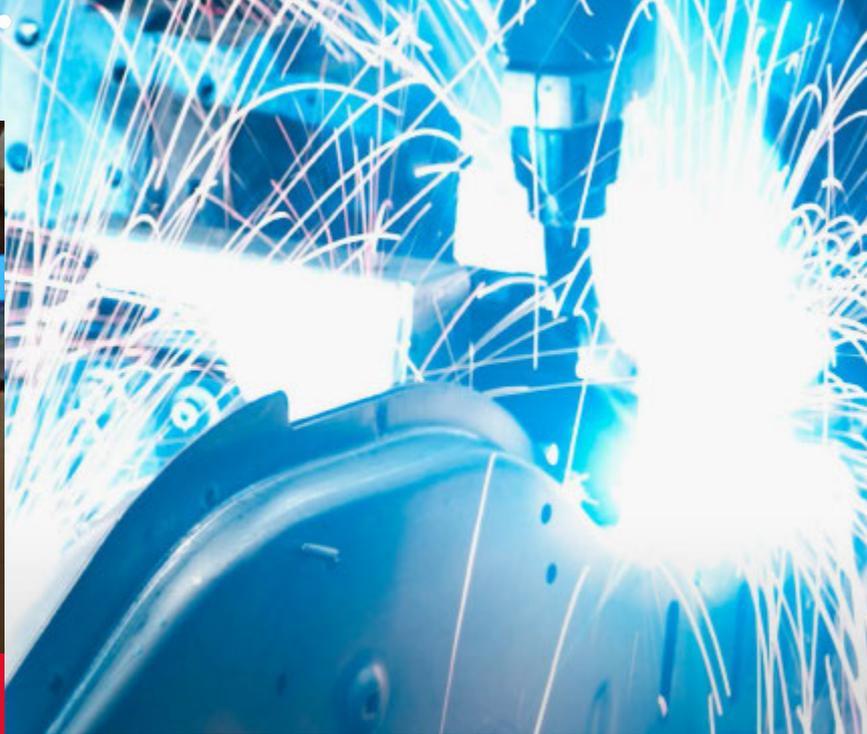
**Transformation des processus d'affaires** – Nous aidons nos clients du secteur manufacturier à réduire les coûts, à accroître leur souplesse et à s'adapter à la demande grâce à des technologies et des services qui permettent de mettre en place une chaîne de valeur dynamique et collaborative.

**Accélération de la chaîne d'approvisionnement** – La vaste expertise de CGI, ainsi que sa gamme complète de services et de solutions, aident nos clients à transformer leurs activités d'ingénierie, d'approvisionnement, de fabrication, de logistique, de marketing, de vente et de service dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

**Excellence en matière de systèmes d'exécution de la fabrication (MES)** – CGI offre des services complets d'exécution de la fabrication (MES) afin d'aider les clients à élaborer leur stratégie d'affaires, à sélectionner et à mettre en œuvre des technologies, ainsi qu'à gérer les systèmes pendant toute leur durée de vie. Nous participons activement à la Manufacturing Enterprise Solutions Association (MESA) et siégeons à son conseil d'administration. (Pour en savoir davantage sur notre 15<sup>e</sup> enquête annuelle sur les produits MES, consulter le lien : [cgi.com/fr/manufacturier/enquete-produits-MES](http://cgi.com/fr/manufacturier/enquete-produits-MES).)

**Transformation numérique** – Nous mettons à profit l'Internet des objets (IoT), la mobilité ainsi que d'autres technologies avancées pour aider nos clients à mettre en place une fabrication intelligente, notamment en faisant appel à des services d'automatisation, de surveillance à distance et de maintenance prédictive en temps réel.

**Analyse de données massives (big data) et cybersécurité** – CGI aide les fabricants à promouvoir un échange sécurisé des données et à extraire de l'information exploitable à partir de l'important volume de données issues de leurs processus, de leurs produits et de leurs systèmes d'entreprise.



## Nous produisons des résultats.

CGI soutient ses clients du secteur manufacturier en mettant à leur disposition les options de prestation mondiale de services les plus adaptées à leurs besoins ainsi qu'une gamme complète de solutions et services essentiels, qui vont de l'élaboration de la stratégie au soutien des systèmes tout au long de leur vie.

**Toyota Material Handling Europe** a sélectionné CGI pour gérer la totalité de ses activités informatiques. Cela comprend le centre de traitement de données, les applications, le service d'assistance, les courriels, le réseau, la collaboration, le stockage et la sécurité. L'objectif est de libérer des ressources afin de développer les activités, de réduire les coûts, d'améliorer la qualité et d'avoir davantage accès à l'expertise et l'innovation en matière de technologies de l'information.

Depuis 28 ans, **Michelin** et CGI entretiennent un partenariat qui repose sur un modèle innovant de cogestion. CGI est le partenaire privilégié de Michelin pour le soutien des applications de la chaîne d'approvisionnement, de marketing, de vente et de finances d'entreprise, en Europe et en Amérique du Nord.

CGI offre des services de gestion des applications SAP à **Cameco**, l'un des plus importants producteurs d'uranium au monde. Ces services comprennent le soutien logiciel quotidien ainsi que des services d'amélioration et de maintenance préventive des logiciels.

CGI fournit à **Bombardier Produits Récréatifs (BRP)** des services d'infrastructure, applicatifs et de développement de systèmes SAP, ainsi que des solutions de soutien aux clients et aux détaillants dans l'ensemble des bureaux de BPR répartis dans 100 pays, soit plus de 4 200 points de vente. Notre partenariat permet à BRP de bénéficier d'une expertise mondiale, d'une grande souplesse dans la capacité de production de prestation de services et d'innovation en matière de technologies de l'information.



[cgi.com/manufacturier](http://cgi.com/manufacturier)



J'aimerais vous exprimer ma grande appréciation du travail exemplaire, du professionnalisme et de l'engagement de l'équipe de CGI dans le cadre de la livraison du projet Oracle, de la mise en œuvre de l'AMS Oracle et de la mise en place de l'impartition de l'infrastructure Oracle. Dans un contexte de projets à échéanciers très serrés et d'un niveau de complexité élevé, les membres de votre équipe travaillent sans relâche sept jours par semaine. Je les vois le matin à 7 h et ils sont sur place le soir souvent jusqu'à 23 h avec la même détermination à atteindre les objectifs et dans une atmosphère positive, jour après jour. Je suis vraiment impressionné. Nous avons choisi le bon partenaire, CGI. >>

**Benoit Durand**  
**Chef des technologies de l'information**  
**CAE**  
**Montréal, Canada**



Dans le cadre d'un processus de transformation majeur de nos activités et du plus important déploiement de Dynamics AX de Microsoft à l'échelle mondiale, j'ai collaboré avec CGI en vue d'atteindre nos objectifs stratégiques. CGI apporte l'innovation, les compétences et des services concurrentiels sur le plan économique. Les membres de CGI ont travaillé en étroite collaboration avec nos équipes locales du nord de l'Europe et apporté du soutien à nos entités en Asie, notamment en Nouvelle-Zélande et en Australie. Ensemble, grâce à toute la richesse de leur expérience conjugulée, nos équipes mondiales ont surmonté des défis complexes. >>

**Jens Nielsen**  
**Chef de la direction informatique du groupe**  
**ASSA ABLOY**  
**Stockholm, Suède**

# L'ANALYSE DE DONNÉES MASSIVES



## En 2014, nous avons réalisé 820 entrevues en personne avec nos clients

de plusieurs secteurs d'activité et marchés géographiques, au cours desquelles ils nous ont fait part d'une de leurs priorités majeures : tirer une valeur accrue de leurs données.

Ils poursuivent ainsi deux objectifs : recueillir et utiliser de l'information à propos de leurs activités, de leurs employés, de leurs clients ou des citoyens, et réduire les coûts et la complexité de la gestion du volume de données toujours croissant.

## Aider les clients à tirer une valeur accrue de leurs données

En plus de mettre à profit son expertise, ses solutions et ses partenariats, CGI offre à ses clients la solution Data2Diamonds, qui permet de simplifier la gestion des données et d'en tirer la pleine valeur grâce à l'analyse. Ce cadre de gestion propose un modèle pour réussir à optimiser l'utilisation de l'information. Nos objectifs sont les suivants.

- Réduire la « distance » qui sépare les données et les personnes qui en ont besoin
- Recueillir des renseignements sur les habitudes des populations et des machines
- Aider les clients à utiliser ces renseignements afin d'améliorer leurs résultats



### Aider Vitens à améliorer la détection des fuites d'eau

Vitens, une entreprise d'approvisionnement en eau des Pays-Bas, est responsable de la distribution d'eau potable à 5,5 millions de clients. Avant de pouvoir être consommée, l'eau est d'abord purifiée dans des installations de production, puis parcourt plusieurs kilomètres de canalisations. Grâce à l'exploitation des données massives (big data) et à l'analyse prédictive, CGI a aidé Vitens à accélérer et à faciliter la détection des fuites.



### Assurer l'exactitude, la fiabilité et la confidentialité des données sur la santé pour les citoyens albertains

CGI a assuré le soutien de plus de 100 applications cliniques et administratives pour Santé Alberta, ministère responsable de la mise en place de politiques, de législations et de normes pour le système de santé de la province. Les services d'intelligence d'affaires de CGI offerts à Santé Alberta permettent d'assurer la fiabilité et l'exactitude des données utilisées par les divers intervenants du système de santé ainsi que la confidentialité des renseignements des Albertains.



### Favoriser la prise de décision rapide et éclairée pour le gouvernement de l'Alaska

Grâce à un entrepôt de données et à un système d'intelligence d'affaires développés par CGI et déployés à l'échelle du territoire, les usagers professionnels de l'État de l'Alaska sont en mesure de produire des rapports sur les finances, les ressources humaines et les salaires. Le système, accessible à quelque 1 200 employés gouvernementaux, a considérablement réduit le temps d'attente pour la production de rapports, qui se compte désormais en minutes plutôt qu'en mois. Le système fournit des données à la fois actuelles et historiques nécessaires à une prise de décision éclairée concernant les investissements qui importent aux citoyens de l'Alaska.

## TRANSPORT

30

**transporteurs aériens dans le monde entier** utilisent Pro Logistica de CGI, notre solution de commerce de détail pour gérer les ventes à bord des avions.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients du secteur des transports dans 11 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Renforcement de la cybersécurité afin d'assurer la sécurité des passagers, de prévenir les attaques visant l'infrastructure et de protéger les données personnelles
- Mise en place de systèmes de gestion intégrés (ERP) et de gestion de la relation client afin d'offrir un portrait à 360° de la clientèle
- Adoption de l'Internet des objets (IoT), de technologies numériques et mobiles, afin de permettre à nos clients d'accroître la compréhension de leur clientèle et d'améliorer l'expérience client
- Mise en œuvre de systèmes de transport intelligent afin d'améliorer les activités essentielles des entreprises
- Modernisation des TI afin d'optimiser la chaîne d'approvisionnement, d'exploiter les données en temps réel et d'améliorer les services
- Amélioration de la gestion des actifs d'entreprise afin d'accroître la productivité et l'efficacité

## Nous innovons.

Afin de contribuer à la transformation et au succès de nos clients, nous mettons à leur disposition des innovations tangibles, des solutions et services essentiels et des options adaptées de prestation mondiale de services.

**Expérience passager** – Nous offrons des solutions de renseignements sur les clients qui optimisent l'expérience passager. Par exemple, nous avons développé avec Nederlandse Spoorwegen (NS) notre

application primée iNStapp qui permet de connaître le taux d'occupation des trains. Pour la Norwegian National Rail Administration, nous avons élaboré l'application d'information sur les horaires My Train.

**Commerce de détail, service à la clientèle et facturation** – Nous offrons des solutions mobiles et en nuage (cloud computing) qui transforment ces activités essentielles en stimulant l'efficacité, en réduisant les coûts et en améliorant l'expérience client.

**Internet des objets (IoT)** – CGI a remporté le prix de partenaire de l'année 2014 de Microsoft dans la catégorie des systèmes intelligents grâce à sa solution novatrice fondée sur l'Internet des objets (IoT), destinée au secteur du transport en commun.

**Systèmes de transport intelligent** – Choisie à titre de fournisseur stratégique de services en TI par l'administration suédoise des transports, CGI exploite un système de saisie d'images pour le Registre de circulation de l'administration et pilote son programme de modernisation des postes de travail.

**Optimisation de la chaîne d'approvisionnement** – Les services et cadre de gestion novateurs de CGI pour l'accélération de la chaîne d'approvisionnement améliorent l'automatisation, la visibilité et la qualité de l'ensemble des chaînes d'approvisionnement essentielles de ses clients.

**Gestion des actifs et de la main-d'œuvre** – Nous avons remporté le prix Innovation du programme SAP-Microsoft Unite Partner Connection pour notre application mobile de gestion des équipes sur le terrain, développée en partenariat avec ProRail. CGI s'est également vu décerner le prix Esri Outstanding Partner en 2014 pour sa solution de gestion du transport ferroviaire SIGMA.

**Cybersécurité** – CGI contribue à l'évaluation, à l'amélioration et à la gestion des capacités de cybersécurité de ses clients grâce à son expertise, ses services et ses solutions qui protègent leurs activités.



## Nous produisons des résultats.

Nous travaillons avec **140 clients du secteur du transport aérien, ferroviaire, routier et du transit régional.**

La solution de gestion de données intelligentes conçue par CGI pour **le réseau d'autobus d'Helsinki, en Finlande**, capture et analyse des données sur la consommation de carburant et la performance des conducteurs. Elle permet ainsi à la ville de réduire les coûts du carburant, d'accroître la sécurité et d'améliorer l'expérience client.

Utilisée par 3 des 8 systèmes nationaux de péage en Europe, la **solution Traffic 360 de CGI** combine des processus automatisés et manuels pour recueillir les données de millions de plaques d'immatriculation, procurant ainsi des données entièrement fiables aux exploitants d'autoroutes à péage.

La solution entièrement intégrée de CGI en matière de gestion des aéroports **GO** prend en charge tous les processus, de l'arrivée au départ, et est utilisée par dix aéroports du **groupe ANA, au Portugal.**

Depuis 1987, les systèmes développés par CGI ont permis à la **ville de New York** de récupérer plus de 11 milliards de dollars en contraventions liées au stationnement.

« Le système d'arrière-guichet de CGI, installé pour la première fois en 2006, nous permet toujours d'offrir un programme de déplacements à prix réduit à l'échelle nationale, facile à administrer, qui procure des avantages considérables à toutes les parties concernées : les résidents de l'Écosse, le gouvernement écossais et tous les opérateurs de transport qui y participent. Le système a joué un rôle particulièrement important dans l'application d'une stratégie efficace de lutte contre la fraude, qui s'est traduite par des économies substantielles pour le trésor public. »

**Gordon Hanning**  
Responsable, Déplacements à prix réduit  
et billetterie intégrée  
Transport Scotland  
Glasgow, Royaume-Uni



# 25 millions

**de résidents des pays nordiques et plus de 2 millions d'entreprises** reçoivent 5,9 milliards de lettres, 110 millions de colis et 2,5 milliards de kilogrammes de marchandises livrés par PostNord grâce aux services de CGI.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entretiens en personne avec nos principaux clients du secteur des services postaux et de la logistique dans plusieurs pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Analyse des données afin de mieux comprendre la clientèle et d'accroître l'efficacité opérationnelle
- Modernisation des TI afin de favoriser les réductions de coûts, la collaboration, la durabilité et l'orientation client
- Internet des objets (IoT) et technologies numériques afin d'améliorer les processus, les flux de travaux et l'interaction avec les clients dans l'ensemble de la chaîne de valeur
- Solutions avancées de gestion de la relation client afin de se distinguer et de fidéliser la clientèle
- Gestion des transports afin d'accroître la productivité et la durabilité et de réduire les coûts de carburant



## Nous innovons.

À nos clients du secteur des services postaux et de la logistique du monde entier, nous proposons des innovations tangibles, des solutions et services essentiels et des options adaptées de prestation mondiale de services.

**Analyse de données massives (big data) –** CGI participe au projet européen de recherche iCargo, qui explore des solutions logistiques novatrices favorisant le partage facile, sécuritaire et contrôlé d'information en temps réel dans toute la chaîne d'approvisionnement.

**Modernisation des TI –** Nous modernisons les systèmes de gestion des colis, des livraisons urgentes, de la logistique et de la livraison postale nationale en appliquant une feuille de route unique et éprouvée en matière de modernisation des applications ainsi qu'une approche de gestion des portefeuilles d'applications qui favorise les économies de coûts et l'agilité.

**Transformation numérique –** Nous mettons à profit l'Internet des objets (IoT) ainsi que les technologies numériques afin d'intégrer et d'optimiser les activités des clients, les aidant ainsi à adopter une prestation de services « omnicanale » et à améliorer l'expérience client.

**Gestion des transports –** CGI fournit son expertise et ses solutions de gestion du transport intelligent à des entreprises de premier plan du secteur des services postaux et de la logistique, qui transforment et optimisent la planification, l'exécution et le jaugeage pour le transport des marchandises.

# SERVICES POSTAUX ET LOGISTIQUE



## Nous produisons des résultats.

Depuis des dizaines d'années, nous produisons les résultats escomptés pour nos clients du monde entier dans le secteur des services postaux et de la logistique.

Les solutions de point de vente (PDV) implantées par CGI pour **Itella**, en Finlande, sont utilisées par 500 centres postaux et 1 500 utilisateurs partout au pays. Grâce aux services d'automatisation des processus de CGI, les centres postaux du réseau d'Itella établissent maintenant plus de 5 millions d'accusés de réception électroniques chaque année.

CGI a développé une application de services d'information fluviale pour **Schelderadarketen (SRK)**. Celle-ci harmonise et enrichit les données, permet l'interopérabilité entre les applications et les divers systèmes partenaires de SRK et améliore la sécurité, l'efficacité et l'empreinte écologique des transports de marchandises par voies navigables.

Le service IT4CARGO TARIC de CGI permet à des clients tels que **Nurminen Logistics** d'utiliser les codes appropriés lors de leurs déclarations douanières et ainsi défrayer les montants exacts pour les droits de douane et les taxes.

CGI a mis en place, en partenariat avec **Deutsche Bahn Group**, une approche d'intelligence d'affaires (BI) novatrice fondée sur des technologies de pointe et une infrastructure optimisée quant aux émissions de CO<sub>2</sub>.

 [cgi.com/services-postaux-logistique](http://cgi.com/services-postaux-logistique)

« Grâce à ce nouveau système, développé et déployé par CGI, nous avons pu gérer notre réseau de centre de services à la manière d'un réseau de distribution. Le système intègre plusieurs de nos principales fonctions d'affaires et nous sommes maintenant en mesure de gérer la demande toujours croissante de circulation de colis. »

**Jukka Rosenberg**  
Directrice, Communications par courrier  
Itella  
Helsinki, Finlande

# COMMERCE DE DÉTAIL ET SERVICES AUX CONSOMMATEURS

## 3 millions

**de lignes de commandes** font chaque jour l'objet de livraisons dans 5 000 magasins Carrefour en France grâce à des systèmes soutenus par CGI, permettant ainsi à Carrefour de répondre au plus près aux attentes et aux besoins de ses clients.

## Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients dans 10 pays. Voici les priorités communes de nos clients qui s'en dégagent.

- Prestation de services « omnicanale » afin de rendre possible une expérience client cohérente
- Solutions mobiles qui permettent aux clients de faire leurs achats partout et à tout moment
- Analyse des comportements afin de mieux comprendre les comportements passés, de prédire les habitudes de consommation et de répondre aux attentes considérables des clients
- Optimisation de la chaîne d'approvisionnement afin d'accroître la flexibilité nécessaire pour soutenir et permettre la mise en place d'activités centrées sur le client



## Nous innovons.

Nous collaborons avec d'importants détaillants du monde entier pour leur apporter des innovations tangibles, des solutions et des services essentiels ainsi que la prestation mondiale de services la plus adaptée à leurs besoins.

**Prestation de services « omnicanale »** – CGI conçoit, intègre et maintient des solutions pour les différents canaux numériques, mobiles, de commerce électronique et de vente en magasin qui permettent d'offrir aux clients une expérience homogène, de faire leurs achats partout et à tout moment et d'accroître leur fidélité.

**Solutions interactives mobiles** – Dans le cadre de nos services de mobilité d'entreprise de bout en bout, nous prenons en charge l'élaboration, la mise en œuvre, la gestion et l'adaptation des stratégies, des plateformes et des applications mobiles de nos clients.

**Analyse des comportements** – CGI met à profit les techniques et technologies de pointe, telles que l'analyse avancée des données recueillies par l'entremise des canaux numériques, mobiles et en magasins, pour aider les clients à exploiter ces données, à les analyser et à les transformer en information utile. Cette information permet d'acquérir une meilleure compréhension des comportements des consommateurs et de créer de nouveaux canaux, de nouveaux services et de nouveaux produits.

**Optimisation de la chaîne d'approvisionnement** – Le portefeuille de solutions de CGI pour l'accélération de la chaîne d'approvisionnement optimise l'ensemble de la chaîne de valeur et réduit le coût total de la prestation de services grâce à une vaste gamme de services informatiques et de gestion d'entreprise. Ces services permettent de créer une expérience client homogène dans un environnement « omnicanal ».



## Nous produisons des résultats.

Nous offrons une vaste gamme de services et de solutions qui fournissent aux grandes entreprises du commerce de détail et de biens de consommation dans le monde entier les résultats qu'elles attendent.

CGI fournit l'ensemble des services informatiques utilisés dans plus de **530 magasins du groupe Reitan**, notamment les établissements 7-Eleven et Narvesen en Norvège.

CGI a développé pour Liseberg une application mobile fondée sur le standard technologique iBeacon d'Apple. **Liseberg** est le plus important parc d'attractions de Suède. Cette solution offre notamment une carte des attractions, de l'information sur les files d'attente, la possibilité de localiser ses amis ou sa famille ainsi que l'intégration aux médias sociaux. Cette application, qui a déjà été téléchargée plus de 300 000 fois, a permis à Liseberg de devancer ses concurrents dans l'exploitation de la technologie iBeacon.

CGI a aidé le **Groupe Auchan** à mieux comprendre les changements dans le comportement de ses consommateurs à l'ère numérique grâce au développement et à la mise en œuvre de solutions de commerce « omnicanales » telles que le service de commande sur Internet couplé à la collecte des achats au magasin (« click and collect »).

CGI et **ADEO**, le troisième détaillant mondial dans le secteur du bricolage, ont travaillé ensemble pour mettre en place une plateforme de collaboration d'entreprise qui a pour objectif de mettre en relation les 90 000 employés d'ADEO. Après une période d'expérimentation qui a permis de connecter 24 000 employés répartis dans 4 unités d'affaires, cette solution innovante sera déployée à l'échelle des 27 entreprises du groupe ADEO.

 [cgi.com/commerce-detail](http://cgi.com/commerce-detail)

« Au cours des dernières années, CGI est devenu un partenaire clé sur lequel nous pouvons compter pour mettre en œuvre la stratégie multiformat et multilocale de Carrefour en France. Notre objectif est de permettre à nos magasins de satisfaire chaque jour davantage nos clients locaux. CGI nous aide à simplifier nos processus et à renforcer nos systèmes administratifs (back-office) afin que nous puissions respecter nos promesses, et ce, pour tous les types de magasins et de canaux. La compatibilité de nos cultures d'entreprise, notre professionnalisme partagé et notre engagement mutuel envers nos clients sont à la base de cette collaboration fructueuse. »

**Hervé Thoumyre**  
**DSI Group et France**  
**Carrefour**  
**Paris, France**

# LA CYBERSÉCURITÉ



En 2014, nous avons réalisé des entrevues en personne avec nos clients de plusieurs secteurs d'activité et marchés géographiques, au cours desquelles ils nous ont fait part d'une priorité : protéger leurs données et leur infrastructure essentielle des cyberattaques.

La transformation numérique de nos économies interconnectées nous rend plus vulnérables à de nouveaux cybercrimes, de plus en plus sophistiqués et fréquents, que nous devons donc repérer et contrer.

Dans ce contexte, nos clients repensent leurs mesures de cybersécurité et élaborent des stratégies globales de gestion du risque. Dans le secteur privé, les failles de cybersécurité peuvent entraîner des pertes financières et nuire à la réputation des entreprises. Pour les gouvernements, aucune marge d'erreur n'est tolérée en matière de sécurité publique.



## La sécurité fait partie intégrante de tout ce que nous faisons pour nos clients.

Chez CGI, notre approche axée sur les activités opérationnelles éclaire la mise en œuvre de capacités avancées permettant la détection de menaces de cyberattaques et la prise de mesures rapide qui s'impose lorsque de tels incidents se produisent. Nos services complets en cybersécurité aident nos clients à évaluer le risque, à protéger leur entreprise et à mener leurs activités en toute confiance.



**Plus de 9 000 systèmes et appareils biométriques** ont été déployés et soutenus par CGI pour l'armée américaine.



**10 centres de gestion de la sécurité** repèrent et surveillent constamment les cybermenaces et 3 centres de certification de sécurité accrédités offrent des services complets d'évaluation.



**Des économies de coûts de 20 % à 40 %** sont réalisées pour les clients faisant appel à nos services de gestion déléguée de la sécurité, offerts par des équipes locales spécialisées et 1 400 experts en cybersécurité dans le monde entier.

### Réduire les cyberrisques pour nos clients

En 2014, la tendance se confirme. Les clients requièrent des services qui leur permettront de protéger davantage leur entreprise. Voici quelques annonces médias publiées cette année qui illustrent cette volonté.

- Les nouvelles installations de sécurité de CGI au Royaume-Uni permettront d'offrir une surveillance de protection et des services d'analyse de cybermenaces.
- CGI et Aon s'associent pour fournir des services d'évaluation des risques d'assurance aux entreprises finlandaises.
- Volvo Car Group choisit CGI pour des services de sécurité.
- CGI obtient une certification de sécurité opérationnelle de la DISA (Defense Information Systems Agency) pour les services en nuage fournis au département de la défense des États-Unis.

### Fournisseur certifié de services sécurisés d'informatique en nuage (cloud computing)

CGI est devenue le premier fournisseur d'envergure de services en nuage à obtenir une certification pour la sécurité infonuagique du Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP<sup>MS</sup>) des États-Unis et l'un des premiers à recevoir une accréditation de sécurité en nuage de la Defense Information Systems Agency. CGI procure également des services infonuagiques sécurisés au projet G-Cloud du gouvernement britannique, qui accélère et simplifie la sélection de services en nuage éprouvés et flexibles pour les organismes publics.

# SOLUTIONS DE CGI

En plus d'un éventail complet de services, CGI propose un vaste portefeuille de solutions exclusives. Ces applications logicielles, cadres de gestion réutilisables et méthodes de prestation de services sont l'aboutissement de nombreuses années d'investissement pour approfondir notre connaissance des secteurs économiques et des technologies. Que nous déployions une solution CGI ou une solution qui conjugue les capacités de CGI et celles de nos partenaires, nous faisons preuve d'un large savoir-faire en matière de conception, de mise en œuvre et de gestion de solutions qui soutiennent les entreprises clientes.

# Maximiser la performance des entreprises de nos clients grâce à des solutions sur mesure

Nous avons mis au point des solutions et des cadres de gestion essentiels dans tous nos secteurs d'activité en vue de soutenir les fonctions multisectorielles de nos clients. Lors des entrevues en personne réalisées avec eux, plusieurs de nos solutions ont été citées comme étant en tête de liste pour appuyer leurs principales fonctions.

- Crédit, paiement et commerce
- Cybersécurité, gestion des identités et des accès, y compris la biométrie
- Systèmes de gestion intégrés et recouvrement pour les gouvernements
- Dossiers médicaux électroniques, gestion des soins et des pathologies
- Gestion des actifs et de la main-d'œuvre
- Compteurs intelligents
- Optimisation de la chaîne d'approvisionnement
- Systèmes de transport intelligent
- Gestion du cycle de vie des produits pétroliers et gaziers

## Solutions reconnues

Certaines solutions de CGI ont reçu en 2014 des distinctions de la part d'organisations sectorielles et de partenaires TI.

- Alliander et CGI ont reçu le prix ICT Milieu Award 2014 récompensant leur plateforme ouverte de réseau intelligent.
- ProRail et CGI ont remporté le prix Innovation 2014 du programme SAP-Microsoft Unite Partner Connection grâce à une solution mobile qui améliore la productivité des équipes sur le terrain.
- CGI a été nommée partenaire Microsoft de l'année 2014 dans la catégorie des systèmes intelligents pour sa solution novatrice dans le domaine de l'Internet des objets (IoT), qui offre des avantages considérables pour les clients.
- CGI s'est vue décerner le prix Esri Outstanding Partner en 2014 en reconnaissance de sa solution de gestion du transport ferroviaire SIGMA.
- CGI a été désignée comme leader en matière de réseaux électriques intelligents dans le rapport *IDC MarketScape : Worldwide IT Professional Services for Utility Smart Grid 2014 Vendor Assessment*.
- CGI a reçu le prix « Best Fit Integrator – Performance and Modernization » 2014 du Center for Digital Government pour ses efforts dans le cadre du programme Enterprise Data to Revenue du California Franchise Tax Board.
- La solution eVA, le système d'approvisionnement en ligne de la Virginie développé en partenariat avec CGI, s'est classée dans la liste 2014 des 100 plus grands projets de chaîne d'approvisionnement de la revue *Supply & Demand Chain Executive*.
- La solution de filtrage des listes de surveillance HotScan de CGI a reçu le titre de module d'extension certifié de SWIFT Alliance chaque année depuis 2005.

## Pleins feux sur nos solutions

### CGI Trade360

*Maximiser les activités de commerce international des banques*

CGI Trade360 est une plateforme mondiale offerte sous forme de logiciel service (SaaS) qui permet aux banques de mener leurs activités de commerce international. Elle leur donne la possibilité de mettre en place les normes de service mondiales, d'accélérer la mise sur le marché de leurs produits et d'améliorer leurs interactions avec la clientèle. Puisque CGI fournit la totalité des logiciels, de l'infrastructure et du soutien, cette solution aide également les banques à atténuer les risques et à réduire le coût total de propriété. Notre solution complète de commercial international soutient actuellement les échanges commerciaux dans plus de 80 pays en Asie, en Europe, en Amérique du Nord et en Océanie et compte plus de 30 000 utilisateurs de son portail. Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com/CGITrade360](http://cgi.com/CGITrade360).

### Sm@rtering

*Pour une gestion avancée d'infrastructure de compteurs*

CGI propose Sm@rtering, une plateforme complète de gestion de données des compteurs pour aider les services publics à exploiter tous les avantages des compteurs intelligents et à améliorer l'efficacité et le service à la clientèle. Les fonctionnalités robustes de Sm@rtering prennent en charge la collecte de données, la gestion des données de compteur et d'énergie, la supervision de l'infrastructure de compteurs et la gestion des réseaux intelligents. Fondée sur une architecture flexible orientée services, Sm@rtering est une plateforme Web conviviale. Toutes les opérations peuvent être effectuées au moyen d'interfaces utilisateurs graphiques ou d'interfaces intermachines à la fois conviviales et faciles à mettre en œuvre.

Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com/solution-smarterting](http://cgi.com/solution-smarterting).

Pour consulter le vaste portefeuille de solutions de CGI, visitez [cgi.com/fr/solutions](http://cgi.com/fr/solutions).

# Présence mondiale de CGI



Une solide présence locale dans 400 collectivités, partout dans le monde



# L'équipe de direction de CGI

L'équipe de direction de CGI comprend des experts chevronnés de l'industrie des services en TI, qui élaborent des stratégies pour répondre aux besoins de nos trois groupes de partenaires – **nos clients, nos membres et nos actionnaires** – et travaillent pour assurer le succès de tous ces partenaires.

## Services corporatifs

### Serge Godin

Fondateur et président  
exécutif du conseil

### Michael E. Roach

Président et  
chef de la direction

### François Boulanger

Vice-président  
exécutif et chef de la  
direction financière

### Benoit Dubé

Vice-président exécutif et  
avocat en chef

### Julie Godin

Vice-présidente exécutive,  
Ressources humaines et  
planification stratégique

## Exploitation

### ASIE-PACIFIQUE ET MOYEN-ORIENT

**Colin Holgate**  
Président

**Mark Aston**  
Asie du Sud-Est

**Scott Ayer**  
Australie

**David Butcher**  
Moyen-Orient

**S. Chandramouli**  
Inde

### CANADA

**Claude Marcoux**  
Chef des opérations

**Réjean Bernard**  
Services mondiaux d'infrastructure

**Alain Bouchard**  
Région de Québec

**Shawn Derby**  
Ouest canadien

**Michael Godin**  
Région de la capitale nationale

**Roy Hudson**  
Services aux entreprises  
de communication

**Marie MacDonald**  
Région du Grand Toronto

**Jay Maclsaac**  
Provinces de l'Atlantique

**Guy Vigeant**  
Région du Grand Montréal

### CENTRE ET EST DE L'EUROPE

**Serge Dubrana**  
Président

**Sake Algra**  
Pays-Bas

**Dariusz Gorzen**  
Pologne

**Torsten Strass**  
Allemagne et Suisse

**Stefan Szabó**  
République tchèque et Slovaquie

**Hans Vets**  
Belgique

### ÉTATS-UNIS

**George Schindler**  
Président

**Mark Boyajian**  
Mid-Atlantic

**Dave Delgado**  
Ouest des États-Unis

**Ned Hammond**  
Services mondiaux d'infrastructure

**Dave Henderson**  
Centre et sud des États-Unis

**Christopher James**  
Solutions d'affaires et prestation  
de services

**Steven Starace**  
Nord-est des États-Unis



**Lorne Gorber**

Vice-président principal,  
Communications et relations  
avec les investisseurs

**Eva Maglis**

Vice-présidente exécutive,  
chef de la direction  
informatique globale

**Doug McCuaig**

Vice-président exécutif,  
Services mondiaux  
de transformation

**Luc Pinard**

Vice-président exécutif,  
Performance de l'entreprise

**Claude Séguin**

Vice-président principal,  
Développement de  
l'entreprise et investissements  
stratégiques

**FRANCE**

**Jean-Michel Baticle**  
Président

**Dr James Peake**  
Président, CGI Federal

**Patrick Dougherty**  
Renseignement de l'armée  
et de la défense

**Sandra Gillespie**  
Santé et conformité

**Tim Hurlebaus**  
Sécurité nationale et  
organismes de la défense

**Tom Kirk**  
Government Secure Solutions,  
CGI Inc.

**Toni Townes-Whitley**  
Chef des opérations et  
responsable des organismes civils

**Philippe Bouron**  
Services-conseils

**Fabien Debû**  
Grand Est

**Stéphane Jaubert**  
Distribution, produits de luxe  
et grand public et région nord

**David Kirchhoffer**  
Services financiers

**Mohamed Lakhilfi**  
Maroc

**Gilles Le Franc**  
Grand Ouest

**Michel Malhomme**  
Centres de production

**Pierre-Dominique Martin**  
Secteur public/RH/Transport

**Sassan Mohseni**  
Énergie et services publics/  
Télécommunications et médias

**Hervé Vincent**  
Secteur manufacturier

**NORD ET SUD  
DE L'EUROPE ET  
AMÉRIQUE DU SUD**

**João Baptista**  
Président

**Pär Fors**  
Suède

**José Carlos Gonçalves**  
Sud de l'Europe

**Edson Leite**  
Amérique du Sud

**Heikki Nikku**  
Finlande et Estonie

**Martin Petersen**  
Danemark

**Olav Sandbakken**  
Norvège

**ROYAUME-UNI**

**Timothy Gregory**  
Président

**David Fitzpatrick**  
Services mondiaux d'infrastructure

**Tara McGeehan**  
Énergie et services publics

**Steve Smart**  
Industrie spatiale, défense et sécurité  
nationale

**Steve Thorn**  
Secteur public

**Mike Whitchurch**  
Secteur commercial

**SERVICES À SHELL**

**Ron de Mos**  
Vice-président principal

## Responsabilité sociale

# Bâtir ensemble un avenir durable

La responsabilité sociale est à la base de notre modèle d'affaires, qui a été conçu pour favoriser des relations étroites avec nos membres, nos clients, nos actionnaires et les collectivités où nous exerçons nos activités. Elle est également l'une de nos six valeurs fondamentales et nous guide, jour après jour, tandis que nous visons à exploiter une entreprise solide, productive et durable qui contribue au bien-être de la société dans son ensemble.

### Nos engagements

- Offrir à nos professionnels des programmes en matière de santé, de mieux-être et d'actionnariat qui ont une influence positive sur leur bien-être et leur satisfaction.
- Former des partenariats avec nos clients afin de fournir des solutions énergétiques et environnementales, et de soutenir collectivement des causes caritatives.
- Soutenir nos collectivités en appuyant des causes qui contribuent à leur progrès social, économique et environnemental.
- Améliorer l'environnement grâce à des pratiques d'exploitation écologiques, des activités communautaires et une offre de services TI écoresponsables.
- Gérer notre entreprise de façon éthique grâce à un solide code d'éthique et à une saine régie d'entreprise.

Pour en savoir davantage sur ces engagements et sur la façon dont nous les concrétisons, visitez [cgi.com/responsabilite-sociale](http://cgi.com/responsabilite-sociale).

En 2014, CGI a investi dans plusieurs projets afin de concrétiser ses engagements en matière de responsabilité sociale. En voici quelques exemples.

- Lancement du programme Innovation, Créativité et Expérimentation (ICE), qui vise à recueillir de nouvelles idées, à les évaluer et à financer celles qui profitent le mieux à nos partenaires (apprenez-en davantage sur [cgi.com/innovation/programme-ICE](http://cgi.com/innovation/programme-ICE))
- Expansion de notre réseau mondial de prestation de services par l'annonce de 3 nouveaux centres, grâce auxquels 1 300 emplois de qualité seront créés, et qui s'ajouteront à nos quelque 30 centres d'excellence à l'échelle mondiale qui contribuent au développement économique de nos collectivités
- Déploiement mondial du programme d'aide aux membres de CGI, qui fournit à ceux-ci un vaste éventail de services de soutien gratuits et confidentiels afin de les soutenir dans leur vie professionnelle et personnelle
- Poursuite des efforts dans le cadre de notre certification de gestion environnementale ISO 14001 en Europe; 21 de nos bureaux en France sont dorénavant certifiés
- Accent mis sur les partenariats avec nos clients et autres intervenants de la collectivité afin de contribuer à son développement (apprenez-en davantage sur [cgi.com/engagement-communautaire](http://cgi.com/engagement-communautaire))

# La constitution de CGI

Alors que la plupart des entreprises ont une vision et une mission, CGI va plus loin en s'inspirant d'un rêve. Ce rêve met l'accent sur les notions de plaisir au travail et de propriété qui sont essentielles à notre succès. Le rêve de CGI ainsi que notre vision, notre mission et nos valeurs, forment la Constitution de CGI. Grâce aux cadres de gestion et aux programmes fondés sur cette Constitution, les professionnels de CGI ont la possibilité de participer à la vie et au développement de leur entreprise, ce qui, en retour, se traduit par la fidélité de nos clients et la croissance pour nos actionnaires.

## Notre rêve

Créer un environnement où nous avons du plaisir à travailler ensemble et où, en tant que propriétaires, nous participons au développement d'une entreprise dont nous sommes fiers.

## Notre vision

Être un leader de classe mondiale en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires qui contribue au succès de ses clients.

## Notre mission

Contribuer au succès de nos clients grâce à des services de la plus grande qualité, compétence et objectivité ; leur offrir un leadership intellectuel et des solutions, qui les aideront à atteindre pleinement leurs objectifs en informatique, en processus d'affaires et en gestion. Dans tout ce que nous faisons, nous misons sur le partenariat, l'intrapreneurship, l'esprit d'équipe et l'intégrité, favorisant ainsi le développement d'une entreprise de classe mondiale en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires.

## Nos valeurs

### **PARTENARIAT ET QUALITÉ**

Pour nous, le partenariat et la qualité constituent une philosophie et une façon d'être. Nous approfondissons sans cesse notre compréhension des activités de nos clients. Nous développons les meilleures pratiques de gestion, nous y adhérons et nous les intégrons à nos cadres de gestion de la relation client et de prestation des services afin d'établir des partenariats solides et durables. Nous sommes à l'écoute de nos clients et nous avons à cœur leur pleine satisfaction.

### **OBJECTIVITÉ ET INTÉGRITÉ**

Nous faisons preuve de la plus grande indépendance dans le choix des produits, services et solutions que nous recommandons à nos clients. Nous adhérons aux meilleurs standards de qualité, d'objectivité et d'intégrité. Nous n'acceptons aucune rémunération de la part de fournisseurs. Nous agissons toujours de façon honnête et éthique. Nous ne cherchons jamais à tirer d'avantages indus et évitons les conflits d'intérêts, qu'ils soient réels ou perçus.

### **INTRAPRENEURSHIP ET PARTAGE**

Notre succès collectif repose sur notre compétence, notre engagement et notre enthousiasme. Nous favorisons une culture d'innovation et d'autonomie de façon à rendre chacun d'entre nous imputable de la satisfaction de nos clients, assurant ainsi notre croissance rentable. Par le travail d'équipe et le partage de notre savoir-faire et de nos connaissances dans toutes nos activités à l'échelle mondiale, nous offrons à nos clients ce que CGI a de meilleur. En tant que membres de CGI, nous prenons part activement au succès de notre entreprise, et bénéficions de la valeur ainsi créée en participant aux profits et en ayant accès à l'actionnariat.

### **RESPECT**

Dans toutes nos actions, nous sommes respectueux envers nos membres, clients, partenaires d'affaires et concurrents. En tant qu'entreprise mondiale, nous reconnaissons la grande richesse que la diversité nous apporte. Nous célébrons cette diversité tout en adhérant à la culture d'entreprise de CGI.

### **SOLIDITÉ FINANCIÈRE**

Tous nos efforts visent une performance financière qui se distingue par sa constance et sa solidité afin de soutenir notre croissance à long terme au bénéfice de nos membres et de nos actionnaires. Notre solidité financière nous permet d'investir continuellement dans les capacités de nos membres, dans nos services et dans nos solutions d'affaires au profit de nos clients. Dans ce but, nous gérons nos affaires de manière à réaliser un rendement supérieur aux normes de l'industrie.

### **RESPONSABILITÉ SOCIALE**

Notre modèle d'affaires, qui en est un de proximité, a été conçu afin de développer des liens étroits avec nos clients et avec nos collectivités. En tant que membres, nous prenons à cœur nos responsabilités sociales et contribuons à l'évolution des collectivités où nous vivons et travaillons.



Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management, des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée. Grâce à ses 68 000 membres présents dans 40 pays, CGI a un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

**[cgi.com](http://cgi.com)**

# CGI

La force de l'engagement<sup>MD</sup>

© 2014 Groupe CGI inc.

CGI Advantage, CGI CommunityCare360, CGI Trade360, Data2Diamonds, La force de l'engagement, Exploration2Revenue, HotScan, IT4CARGO, Pragma, Pro Logistica, Ratabase et Sovera sont des marques de commerce ou des marques déposées de Groupe CGI inc. ou de ses sociétés affiliées.