



Votre partenaire  
complet pour votre  
transformation numérique

**CGI**

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



Chez CGI, nous construisons sur 40 années d'engagement à **être à l'écoute** des besoins de nos clients, à **innover** avec eux afin de créer une valeur ajoutée, à être des **leaders** du secteur des TI afin de les aider à réaliser leur transformation numérique et à **produire des résultats** pour contribuer au succès à long terme de tous nos partenaires.

Cette **Revue annuelle 2016** explique comment CGI agit à titre de partenaire et d'expert de choix auprès de ses clients grâce à son modèle unique de proximité afin de les aider à faire progresser leur transformation numérique dans son intégralité.

**Transformation numérique complète** – CGI offre des solutions et des services complets pour mettre en œuvre des stratégies et des technologies numériques et les relier aux systèmes existants pour transformer les activités de nos clients afin de leur permettre d'interagir avec les consommateurs et les citoyens à l'ère numérique.

**Proximité client** – Le modèle de proximité client de CGI favorise des relations solides et une compréhension approfondie des activités de nos clients afin de concevoir les solutions numériques les mieux adaptées. Cette approche est complétée par notre prestation mondiale de services qui met à profit notre expertise sectorielle et technologique.



# INSPIRÉS PAR UN RÊVE. LE CLIENT D'ABORD.



Depuis notre fondation en 1976, nous avons vu les ordinateurs évoluer des laboratoires vers nos bureaux et nos maisons pour atterrir aujourd'hui dans nos mains et dans nos poches. Nous avons vu ces objets connectés devenir de plus en plus petits, transcendant les cultures, les langues et les frontières. Nous avons vu toutes sortes de cycles économiques, des bulles, des booms et des krachs. Et nous avons toujours été présents pour nos clients, pour les aider à poursuivre leur aventure et à croître.

Aujourd'hui, nous aidons nos clients à réaliser des transactions de façon efficace et sûre pour assurer ainsi la circulation des biens dont profitent les individus et les collectivités de tous les pays et continents. Nous aidons les individus à investir leur épargne pour leur maison, l'éducation de leurs enfants et pour garantir l'avenir financier de leur famille. Nous aidons les gouvernements à répondre adéquatement aux besoins quotidiens des citoyens. Nous soutenons efficacement les services sur lesquels s'appuient les systèmes de santé, de justice et de transport.

Nous aidons nos clients à tirer pleinement profit des technologies qui soutiennent l'exploitation de leur entreprise et nous les accompagnons aussi dans la transformation de leurs activités afin qu'ils bénéficient de toutes les possibilités que ce nouvel univers numérique recèle.

Nous faisons tout cela, et plus encore, grâce à nos professionnels engagés et créatifs. Les membres de CGI connaissent les activités de nos clients et maîtrisent les technologies qui permettent la réalisation de leur transformation numérique.


Nous sommes inspirés par le rêve de CGI :

*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.*


**Nous sommes déterminés à contribuer au succès de nos clients.**



Regardez la vidéo : [cgi.com/reve](http://cgi.com/reve).



NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE.  
NOUS INNOVONS.  
NOUS SOMMES DES LEADERS.  
NOUS PRODUISONS  
DES RÉSULTATS.



## CONTENU

### **2** Bâtie pour croître et durer

*Serge Godin, fondateur et président exécutif du conseil, et  
George D. Schindler, président et chef de la direction*

### **6** CGI en chiffres

#### **Notre engagement envers nos clients**

### **8** Être à l'écoute

### **14** Innover

### **22** Être des leaders

### **30** Produire des résultats

#### **À propos de CGI**

### **36** Présence mondiale

### **38** Équipe de direction

### **40** Nos solides Assises

### **42** CGI au sein de ses collectivités

# Bâtie pour croître et durer

**Serge Godin,**  
fondateur et président exécutif du conseil

**George D. Schindler,**  
président et chef de la direction



## Il s'agit d'une époque extraordinaire pour le secteur des TI.

Les besoins numériques des consommateurs et des citoyens sont à l'origine de la transformation des organisations commerciales et gouvernementales partout dans le monde — et CGI est un acteur de premier plan de ce changement, agissant comme partenaire et expert de choix de services en TI pour soutenir ses clients dans cette transformation.

Tournés vers l'avenir, Serge Godin et George D. Schindler expliquent en quoi CGI est parfaitement positionnée pour aider ses clients à transformer leurs activités afin de devenir des organisations numériques axées sur leurs clients.

### **George a été nommé président et chef de la direction, le troisième en 40 ans d'histoire de CGI. En quoi ce changement touche-t-il les clients, les membres et les actionnaires de CGI ?**

**Serge :** Lorsque j'ai fondé CGI en 1976, mon objectif était de bâtir une entreprise où nos professionnels, que nous appelons membres, partageraient un même rêve, le rêve de CGI : « 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. »

Conformément à cette ambition, nous avons créé une entreprise qui adhère à un ensemble commun de valeurs, de politiques, de cadres de gestion, de processus, de principes opérationnels et de mesures, qui constitue les composantes majeures des Assises de gestion de CGI. Ces Assises assurent l'exécution cohérente et de qualité supérieure de nos engagements envers nos trois groupes de partenaires — nos clients, nos membres et nos actionnaires — peu importe où CGI exerce ses activités dans le monde.

La nomination de George à titre de chef de la direction ne constitue pas un changement, mais une continuation de l'engagement continu de CGI à être la meilleure entreprise du secteur des TI — un partenaire et un expert de choix pour nos clients, un environnement stimulant où nos membres peuvent bâtir une carrière, et un investissement rentable à long terme pour nos actionnaires.


Fort de 30 ans d'expérience, George a assuré avec succès la gestion de mandats d'envergure de TI et de services-conseils en management. En 2004, il s'est joint à notre équipe et a dirigé nos activités aux États-Unis, puis en Amérique du Nord et, plus récemment, à titre de chef des opérations à l'échelle mondiale, toutes nos unités d'affaires étaient sous sa direction. Je suis convaincu qu'en tant que chef de la direction, George est aujourd'hui le meilleur leader pour poursuivre l'engagement indéfectible et reconnu de CGI envers ses clients, ses professionnels et ses actionnaires.

**George :** Je me sens très privilégié d'agir à titre de chef de la direction de CGI, le troisième seulement, et d'occuper ce poste à une période aussi dynamique pour notre industrie. Nos clients font appel à nous alors qu'ils cherchent à transformer leurs activités afin de devenir des organisations numériques pour répondre aux besoins des consommateurs et des citoyens. La technologie joue un rôle de premier plan en tant que moteur — et non plus uniquement de facilitateur — de ce changement opérationnel. La transformation numérique offre à nos partenaires d'innombrables possibilités de croissance.

Je tiens à remercier Serge et le conseil d'administration pour leur confiance. C'est avec enthousiasme que je poursuivrai notre stratégie de croissance rentable, à la fois interne et par acquisition, et consoliderai la position de CGI en tant que partenaire novateur et de confiance pour la démarche numérique de nos clients.

### **Un autre moment marquant de cette année est la publication de CGI Global 1000, qui propose un aperçu des tendances et des priorités recueillies lors de plus de 1 000 entretiens en personne avec des dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques d'entreprises clientes. Quelles leçons avons-nous tirées de cet exercice et comment ces conclusions nous aideront-elles à définir notre stratégie ?**

**George :** Chaque année, dans le cadre du processus de planification stratégique de CGI, nous rencontrons en personne des dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques afin de discuter des tendances qui ont une incidence sur leur secteur d'activité et de leurs initiatives stratégiques clés.



« CGI est l'une des rares entreprises mondiales possédant l'expertise, l'envergure ainsi que la gamme complète de solutions et de services requises pour contribuer au succès de ses clients dans le cadre de la transformation numérique complète de leurs activités. »

Nous analysons ces informations afin d'établir des perspectives du point de vue de CGI et de proposer un aperçu global que nous partageons ensuite avec chacun des dirigeants qui ont pris part à ces discussions. Cette année, compte tenu des tendances claires et marquées, observées au fil des ans à propos du virage numérique à l'échelle mondiale, nous avons publié un rapport au profit de tous nos clients, actuels et potentiels.

Les conclusions qui en résultent se reflètent ensuite dans nos plans stratégiques afin de nous assurer que nous sommes bien positionnés pour répondre aux demandes de nos clients et, par conséquent, en mesure d'offrir une valeur ajoutée à tous les groupes de partenaires de CGI.

En 2016, les clients de nos secteurs cibles ont indiqué que la transformation numérique n'est plus uniquement un facilitateur, mais bien un moteur de leurs activités. Plus de 70 % des dirigeants ont cité les pressions liées à la croissance des comportements numériques des clients et des citoyens comme la principale tendance de leur secteur. Ceci marque un changement important de la façon de penser de nos clients quant à la manière d'aborder l'exploitation, la transformation et la croissance de leur organisation. Ils doivent moderniser et transformer leurs systèmes existants et les relier à de nouveaux modèles opérationnels numériques.

**Serge :** Nous sommes la seule entreprise de services en TI à procéder à un tel exercice global afin de déterminer les principales tendances et priorités les plus importantes pour nos clients. Nous sollicitons également le point de vue de nos membres et de nos actionnaires dans le cadre de notre processus de planification stratégique afin de nous assurer que leur voix est entendue et qu'ils contribuent constamment à faire évoluer nos objectifs stratégiques.

Ces consultations sont le reflet de notre solide culture en vertu de laquelle nous affinons et adaptons continuellement notre stratégie pour répondre aux besoins de nos trois groupes de partenaires. En plus de ces consultations, nous réalisons de façon continue des évaluations de la satisfaction auprès de nos clients, de nos membres et de nos actionnaires afin de mesurer notre performance.

Ces consultations et évaluations en continu, axées sur la recherche du meilleur équilibre entre les intérêts de nos clients, de nos membres et de nos actionnaires, nous permettent de produire les meilleurs résultats à long terme.

### **Pourquoi CGI est-elle bien positionnée pour agir à titre de partenaire et d'expert de choix dans la transformation numérique de ses clients ?**

**George :** Afin de demeurer concurrentiels, nos clients doivent devenir, de façon urgente et durable, des organisations numériques. Ils reconnaissent qu'ils doivent investir dans l'avenir numérique et transformer leur façon de gérer les ressources humaines, les processus et les technologies au sein de leur organisation. CGI est l'une des rares entreprises mondiales possédant l'expertise, l'envergure ainsi que la gamme complète de solutions et de services requises pour contribuer au succès de ses clients. Notre modèle de proximité client favorise une compréhension approfondie des activités de nos clients ainsi que de solides relations pour mettre en œuvre les solutions numériques novatrices les mieux adaptées, appuyées par notre modèle mondial de prestation de services qui met à profit notre expertise sectorielle et technologique.

Du côté « croissance interne » de notre stratégie, nous exploitons quatre leviers stratégiques afin d'aider nos entreprises clientes à devenir des organisations numériques :

- des services-conseils stratégiques en management et en technologies de l'information axés sur le numérique;
- des services d'intégration de systèmes afin de relier les systèmes existants à des modèles opérationnels numériques;
- une impartition transformationnelle afin d'améliorer à la fois la manière dont elles exploitent et transforment leur organisation;
- des solutions de propriété intellectuelle qui agissent à titre d'accélérateurs numériques.

Il s'agit d'une époque extraordinaire pour le secteur des TI et les changements continueront de se produire, de façon plus rapide et plus vaste que jamais auparavant. CGI possède toutes les capacités requises pour aider ses clients à adopter une vision claire, axée sur le consommateur; une culture accordant la priorité au numérique; et un modèle opérationnel qui procure une valeur ajoutée continue et accélérée.



**Serge :** Les Assises de gestion de CGI mentionnées précédemment constituent un facteur de différenciation et de succès dans la transformation des activités de nos clients. La discipline opérationnelle s'inscrit dans l'ADN de CGI et les Assises servent et continueront à servir de fondement à notre croissance accélérée pour les années à venir.

Lorsque les clients font équipe avec CGI, ils peuvent être assurés que notre modèle leur offrira la meilleure valeur possible, aussi bien dans l'exécution des projets que dans les solutions et services innovants conçus spécifiquement pour répondre aux besoins de leur secteur d'activité et de leur marché.

**George :** Concernant le volet « croissance par acquisition » de notre stratégie, nous mettons à la fois l'accent sur des acquisitions transformationnelles afin d'accroître notre présence géographique et sur des acquisitions de niche afin de renforcer notre proximité locale au sein des marchés métropolitains. Ensemble, ces deux piliers consolident notre expertise sectorielle et notre gamme de services et de solutions pour que nous puissions constamment nous doter de nouvelles capacités afin de mieux servir nos clients et de contribuer à leur succès à l'ère du numérique.

**Cette année, la Revue annuelle met l'accent sur les capacités de CGI d'être à l'écoute, d'innover, d'agir à titre de leader et de produire des résultats. Pouvez-vous nous expliquer en quoi ces quatre attributs sont si importants ?**

**George :** Aujourd'hui, nous collaborons avec nos clients afin de mettre en œuvre leurs initiatives les plus stratégiques et les plus concrètes, en les aidant à protéger, à faire évoluer, à améliorer, à développer et à innover la technologie qui leur permet d'exploiter leur entreprise.

Cette Revue annuelle démontre comment nous *sommes à l'écoute* des perspectives de nos partenaires, nous *innovons* pour relever leurs défis complexes et leur offrir de nouvelles opportunités, nous *agissons à titre de leader* grâce à notre expertise du secteur des TI et notre connaissance des secteurs d'activité, et *produisons des résultats* grâce à notre excellence opérationnelle. Cette Revue annuelle témoigne de la façon dont CGI aide ses clients à tirer profit des avantages que la transformation numérique recèle.

Nous remercions nos clients et nos actionnaires d'avoir choisi CGI. Chaque jour, nos 68 000 membres mettent tout en œuvre pour mériter votre confiance et votre fidélité. C'est avec enthousiasme que nous travaillerons de concert avec nos clients pour tirer profit des occasions que le monde numérique a à nous offrir.

**Alors que CGI amorce sa quatrième décennie d'activité, à quoi peuvent s'attendre nos clients, nos membres et nos actionnaires au cours des années à venir ?**

**Serge :** Comme George l'a mentionné, il s'agit d'une époque stimulante pour le secteur des TI. Notre engagement à long terme à servir nos partenaires n'en est que renforcé alors que nous aidons nos clients dans leur transformation numérique.

CGI est une institution bâtie pour croître et durer. Au cours de nos 40 prochaines années en affaires, nous continuerons d'être un consolidateur du secteur des TI, évoluant constamment afin de répondre le mieux possible aux besoins de nos partenaires.

Nos partenaires pourront toujours compter sur l'engagement indéfectible de CGI à contribuer à leur succès, peu importe l'environnement économique ou les tendances commerciales et technologiques qui se profileront.

À tous ceux avec qui nous avons eu et avons encore le privilège de travailler, merci. C'est avec grand enthousiasme que nous continuerons à créer une valeur ajoutée pour nos clients, nos membres et nos actionnaires pour les années à venir.

« Nos partenaires pourront toujours compter sur l'engagement indéfectible de CGI à contribuer à leur succès, peu importe l'environnement économique ou les tendances commerciales et technologiques qui se profileront. »

# CGI en chiffres

## **CGI est une entreprise financièrement solide et en croissance.**

Chez CGI, la **solidité financière** n'est pas un objectif, mais un devoir — une responsabilité que chacun de nos professionnels prend au sérieux. En fait, la solidité financière est l'une de nos valeurs fondamentales. Elle nous permet de continuellement investir dans les meilleurs services et les meilleures solutions au profit de nos clients, d'assurer le perfectionnement continu de nos membres et de soutenir une croissance à long terme et des rendements supérieurs pour nos actionnaires.

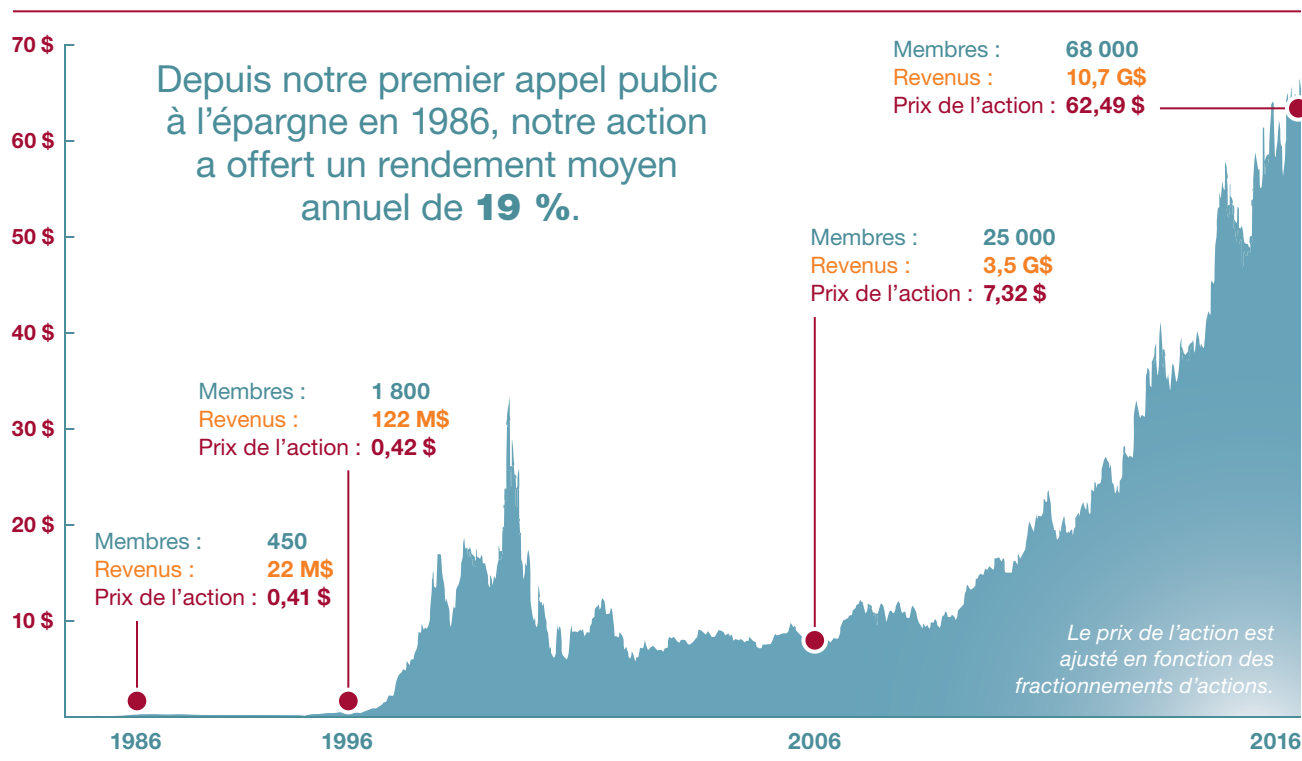
Notre portée mondiale, conjuguée à notre modèle de proximité client qui consiste à offrir des services à nos clients à partir de centaines de marchés métropolitains partout dans le monde, nous procure l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement à leurs besoins en matière de transformation numérique. Nos experts mettent à profit leur vaste expérience sectorielle et technologique pour aider nos clients à innover afin d'offrir une valeur ajoutée aux consommateurs et aux citoyens.

# Résultats financiers 2016 par rapport à l'exercice précédent



## La croissance rentable inscrite dans l'histoire de CGI

La croissance rentable de CGI découle de l'exécution rigoureuse de sa stratégie de croissance interne et par acquisition — croissance qui s'est avérée essentielle à la réalisation de sa vision : être un leader de classe mondiale en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui contribue au succès de ses clients.



### Notre présence mondiale

- Une des plus importantes entreprises de services en TI et en gestion des processus d'affaires au monde
- 68 000 professionnels (dont 80 % sont actionnaires de CGI)
- Présence au sein des marchés géographiques qui constituent 81 % des dépenses mondiales en TI
- 10 secteurs d'activité qui représentent 100 % des dépenses mondiales en TI
- Capacités de prestation mondiale de services grâce à des centres établis sur 5 continents



### Notre offre

- Services-conseils stratégiques en management et en technologies de l'information (TI)
- Intégration de systèmes
- Impartition transformationnelle
- Plus de 150 solutions et services fondés sur la propriété intellectuelle



### Nos clients

- Plus de 5 000 clients partout dans le monde, issus des secteurs privé et public
- Indices de satisfaction de 8,9 et de fidélité de 9,1 sur 10 selon 6 378 évaluations signées par nos clients
- Investissements importants de 350 M\$ dans nos opérations, tels que dans nos programmes d'innovation, de cybersécurité, de robotique et d'automatisation, afin d'accroître nos capacités en matière de transformation numérique

Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

# Nous sommes à l'écoute.

## Être à l'écoute s'inscrit dans l'ADN de CGI

Nous nous investissons pour être à l'écoute de nos clients, de nos membres et de nos actionnaires, car nous ne visons qu'un seul but : mieux comprendre comment nous pouvons surpasser leurs attentes et leur apporter constamment plus de valeur ajoutée. Forts de plus de 40 ans en affaires, nous savons que les commentaires de nos partenaires conjugués aux perspectives de nos experts nous permettent de nous améliorer continuellement en vue de contribuer à leur succès.

- Pour nos **clients**, nous nous investissons chaque année dans un processus de conversations en personne et d'évaluations continues de leur satisfaction pour mieux comprendre les défis et occasions qui se présentent à eux.
- Pour nos professionnels, que nous appelons **membres**, nous réalisons une consultation annuelle afin de solliciter leurs idées sur les façons de mieux servir nos clients et de contribuer à la croissance de notre entreprise. Nous mesurons également leur satisfaction tout au long de l'année.
- Pour nos **actionnaires**, nous tenons des centaines de réunions et réalisons chaque année une évaluation indépendante afin de recueillir leurs perspectives pour élaborer notre stratégie et améliorer son exécution.

Être à l'écoute de nos partenaires, avec assiduité et passion, nous a permis de trouver un équilibre entre les intérêts de chacun de ces groupes et de répondre à leurs besoins. À terme, cette approche s'est avérée fondamentale pour contribuer au succès de nos clients, proposer à nos membres des carrières stimulantes et offrir à nos actionnaires des rendements supérieurs.



# CLIENTS

## La transformation numérique pour bâtir l'avenir – ensemble

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, la technologie est passée de son rôle traditionnel de facilitateur à celui de moteur du changement au sein de l'entreprise. Chez CGI, nous mettons à profit des technologies numériques avancées et notre expertise sectorielle pour soutenir nos clients à chaque étape de leur transformation numérique.

### Aligner nos investissements aux principales tendances et priorités de nos clients

En 2016, dans le cadre de son programme *La voix de nos clients*, CGI a rencontré en personne plus de **1 000 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI) issus de 10 secteurs d'activité et de 20 pays** afin de discuter de leurs perspectives sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation. Lors de ces conversations approfondies, nous discutons des défis et des occasions qui se présentent à eux ainsi que de leurs priorités d'entreprise et informatiques, de leur budget et de leurs plans.

Chaque année, CGI intègre les conclusions et les perspectives issues de ces conversations dans son processus annuel de planification stratégique en vue d'affiner sa réflexion, de guider ses investissements et de faire évoluer sa stratégie afin de mieux répondre aux besoins en constante évolution de ses clients. Nous partageons également ces conclusions avec les participants afin de les aider à orienter leur propre stratégie.

Cette année, nous avons franchi une étape supplémentaire et publié les conclusions et les perspectives dans l'édition 2016–2017 de **CGI Global 1000**. Les tendances et les priorités définies dans ce rapport mettent en évidence l'accélération de la transformation numérique dans l'ensemble des secteurs d'activité au sein desquels nous opérons.



### Cinq principales tendances au sein du marché à l'échelle mondiale

- 71 %** ▶ Influence croissante de la **personnalisation**
- 62 %** ▶ Évolution de la **sécurité** : d'outil de protection à facteur de différenciation
- 51 %** ▶ Exigences **réglementaires** sans cesse croissantes
- 34 %** ▶ Restructuration des **modèles d'affaires sectoriels**
- 27 %** ▶ Émergence des **TI en tant que moteur** du changement

### Cinq principales priorités d'entreprise à l'échelle mondiale

- 62 %** ▶ Améliorer l'**expérience client**
- 52 %** ▶ Générer des **renseignements sur les clients et le marché** pour une prise de décision rapide et éclairée
- 50 %** ▶ **Collaborer** à l'interne et établir des partenariats/acquisitions externes
- 50 %** ▶ **Optimiser et moderniser** pour réduire les coûts d'exploitation (p. ex. automatisation)
- 50 %** ▶ **Protéger** l'organisation des cyberattaques et autres menaces émergentes

### Cinq principales priorités en TI à l'échelle mondiale

- 75 %** ▶ **Rationaliser et moderniser les TI** pour réduire les coûts d'exploitation
- 56 %** ▶ **Générer des renseignements sur les clients et le marché** pour une prise de décision rapide et éclairée
- 55 %** ▶ **Protéger** l'organisation des cyberattaques et autres menaces
- 46 %** ▶ Développer le **traitement numérique complet en temps réel**
- 44 %** ▶ Adopter de **nouveaux modèles de prestation de services** (p. ex. logiciel service [SaaS], plateforme service [PaaS], impartition)

## Notre engagement envers l'amélioration continue

Satisfaire ses clients est la priorité de CGI. L'engagement de CGI pour la satisfaction des clients et notre offre de services novateurs et de grande qualité se reflètent dans les notes élevées de satisfaction que nous accordent nos clients. Chez CGI, la satisfaction client est un indicateur clé de notre succès. Elle est soigneusement mesurée et gérée de façon continue grâce à notre Programme d'évaluation de la satisfaction client (CSAP).

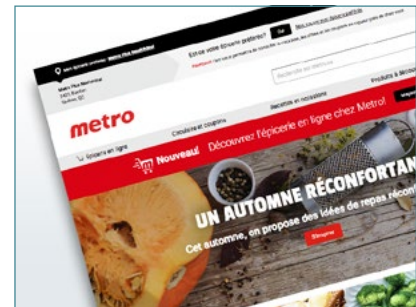
Dans le cadre du CSAP, nos clients prennent régulièrement part à des entretiens en personne avec leurs gestionnaires de comptes afin de discuter de leur niveau de satisfaction quant à la qualité et à la valeur de l'expertise et des services offerts pour déterminer les éléments à améliorer et saisir rapidement les occasions qui se présentent. Ainsi, CGI apporte continuellement des ajustements afin d'assurer l'excellence des services offerts.

Les résultats d'ensemble de ces rencontres à l'échelle de l'entreprise se traduisent par une « fiche de rendement » globale de la performance de CGI qui nous permet de mieux comprendre les attentes et les exigences de nos clients et ce que nous pouvons faire de plus pour les aider à réaliser leur transformation numérique.

### Faits saillants – Programme d'évaluation de la satisfaction client (CSAP) de 2016

Nombre d'évaluations CSAP réalisées	6 378		
Fidélité des clients	9,1/10	Connaissance sectorielle	8,9/10
Expert de choix	8,9/10	Expertise technologique	8,8/10

« À titre de chef de file dans la distribution alimentaire au Québec et en Ontario, il est important que Metro conserve un avantage concurrentiel en renforçant continuellement la satisfaction et la fidélisation à long terme de ses clients. CGI est à l'écoute de nos priorités d'entreprise et les comprend et, à titre de partenaire de longue date de services en TI, elle favorise l'efficacité de nos activités d'arrière-guichet. Compte tenu de notre confiance mutuelle et de notre collaboration fructueuse de 15 ans, CGI est le partenaire indiqué pour nous aider à exécuter la feuille de route de notre transformation numérique. Cette année, CGI a collaboré à l'implantation et au lancement d'un site Web complet et de services de commerce électronique qui nous permettront de mieux servir les besoins de nos clients, à une époque où ceux-ci choisissent de plus en plus d'effectuer leurs achats en ligne. Le partenariat entre Metro et CGI nous permet de proposer une solution technologique de pointe qui offre une expérience différenciée et simplifiée. »



**Marc Giroux**, vice-président principal  
Metro  
Montréal, Canada



## MEMBRES



### Notre approche de gestion des talents axée sur le client

Depuis 40 ans, CGI est reconnue pour investir dans ses professionnels talentueux. Aujourd'hui, forte de 68 000 membres, CGI offre des services à des clients partout dans le monde à partir de centaines d'emplacements.

Chez CGI, notre stratégie de gestion des talents est entièrement centrée sur le client. Nous alignons nos pratiques de recrutement aux besoins des clients et ce processus est la responsabilité des dirigeants qui sont en contact direct avec leurs clients. Les principes clés qui définissent et régissent notre stratégie de gestion des talents axée sur le client sont les suivants.

- **Proximité client** — Nos membres vivent et travaillent à proximité de nos clients afin de favoriser un degré de responsabilisation et de réactivité élevé. L'équipe locale de CGI parle la langue de nos clients, comprend leur environnement et contribue à l'atteinte de leurs objectifs.
- **Expertise mondiale** — Notre modèle de proximité client est complété par les membres de CGI partout dans le monde qui partagent leur expertise, proposent des idées, des meilleures pratiques et des solutions aux gestionnaires de comptes locaux. Nous offrons les options de prestation mondiale de services les mieux adaptées, sur place, au pays, sur le continent et à l'international.
- **Culture d'actionnaire-propriétaire** — La culture d'actionariat de CGI est l'un de nos principaux facteurs de différenciation. Un taux impressionnant de **80 % de nos membres sont actionnaires de l'entreprise**, ce qui reflète un solide engagement personnel envers le succès de CGI et de ses clients.
- **Apprentissage et perfectionnement** — CGI investit dans des programmes d'apprentissage et de perfectionnement offerts par l'Institut de leadership de CGI afin de s'assurer que ses membres acquièrent, maîtrisent et développent les compétences nécessaires pour répondre aux besoins numériques en constante évolution de nos clients.
- **Intégration de professionnels talentueux** — Nous intégrons avec succès des professionnels talentueux au sein de notre équipe, la moitié de nos membres s'étant joints à CGI par l'entremise d'acquisitions ou de contrats d'impartition d'envergure. Nos pratiques éprouvées assurent une intégration harmonieuse, procurant ainsi une importante valeur ajoutée à nos clients.

Notre engagement à être à l'écoute des membres et à **tenir compte de leurs commentaires pour façonner notre stratégie, notre offre et notre prestation de services** constitue également l'un de nos principes clés. Cette information s'est révélée des plus précieuses pour aligner nos activités aux besoins de nos clients et surpasser leurs attentes.

« L'objectif premier de CGI est d'agir à titre de partenaire et d'expert de choix auprès de ses clients. Pour y parvenir, nous devons faire appel aux talents appropriés — des professionnels possédant l'expérience et les compétences pour bâtir des entreprises numériques axées sur le client. Chez CGI, nous investissons dans le recrutement, la formation et la fidélisation de professionnels dotés d'une vaste expertise sectorielle et technologique. Grâce à cet investissement, nous aidons nos clients à accélérer leur transformation numérique tout en assurant un niveau élevé de satisfaction et d'excellence de service. Nous continuerons à bâtir notre équipe en vue d'assurer la réussite de la transformation numérique de nos clients. »

**Julie Godin**

Vice-présidente du conseil et vice-présidente exécutive, Administration et planification globale



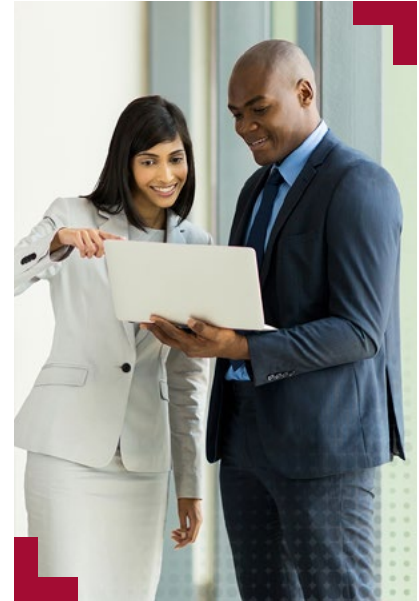
NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE.

## La satisfaction des membres de CGI est directement liée à la satisfaction de nos clients

Année après année, la satisfaction des clients constitue selon les membres un facteur clé de leur propre satisfaction au travail. Grâce à notre Programme d'évaluation de la satisfaction des membres (MSAP), nos professionnels ont l'occasion de donner leur point de vue sur les services offerts aux clients et de suggérer des idées sur les améliorations à apporter. Le Programme aide également les membres — grâce à un dialogue continu — à bâtir de brillantes carrières en évaluant leur satisfaction, leurs objectifs et leurs besoins et en s'assurant qu'ils bénéficient du soutien approprié.

Outre le MSAP, CGI réalise tous les ans une consultation de ses membres qui vise à recueillir leurs commentaires sur l'orientation de notre entreprise, y compris sur les façons dont nous pouvons mieux servir nos clients. En 2016, **74 % des membres** ont participé à la consultation et soumis **51 000 suggestions et observations**.

Partie intégrante des activités quotidiennes de nos clients, les membres sont les mieux placés pour déterminer la manière de les aider à atteindre leurs objectifs d'affaires. C'est avec enthousiasme que nos membres mettent à profit leur expertise pour aider nos clients à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies numériques qui accéléreront leur transformation. Les commentaires de nos membres sur la manière dont nous pouvons contribuer davantage au succès de nos clients sont pris en compte dans nos plans d'affaires afin de nous assurer que nous sommes bien positionnés pour répondre aux besoins des clients pour l'année à venir et au-delà.



### Faits saillants — Programme d'évaluation de la satisfaction des membres (MSAP) de 2016

Nombre d'évaluations MSAP réalisées	45 127	Engagement envers l'entreprise	8,4/10
Satisfaction professionnelle issue de la satisfaction client	8,6/10	Vivre les valeurs de CGI	8,3/10

Montréal, Canada

Bordeaux, France



## Tournée annuelle de CGI — Aligner les actions de nos membres à notre orientation stratégique

Chaque année, CGI organise une tournée annuelle pour lancer les plans d'affaires à l'échelle de l'entreprise. Volet essentiel de notre processus de planification stratégique, cet événement mondial permet à nos leaders de rencontrer les membres pour leur présenter nos priorités stratégiques et amorcer un dialogue sur notre performance et nos orientations futures.

Cette rencontre en personne permet à nos membres d'acquérir une meilleure compréhension de nos activités et de celles de nos clients, et les outille pour améliorer notre performance et mieux répondre aux besoins de nos clients. Cet événement assure également notre alignement aux priorités stratégiques de l'entreprise ainsi que notre compréhension des objectifs à atteindre, en tant qu'équipe, pour l'année à venir.



# ACTIONNAIRES

## Exécuter une stratégie de croissance pour mieux servir nos clients en tant que partenaire de choix

Dans le secteur des TI, les entreprises naissent et disparaissent. CGI est l'exception à la règle. Notre **stratégie de croissance, à la fois par croissance interne et par acquisition**, est essentielle pour nous assurer de répondre aux besoins de nos clients, de proposer à nos membres des carrières stimulantes et d'offrir à nos actionnaires des rendements supérieurs. Les conditions du marché favorisent de plus en plus la consolidation et CGI continuera à exécuter sa stratégie afin de répondre aux demandes des clients en quête de partenaires mondiaux.

- Sur le plan de la **croissance interne**, nous investissons dans nos capacités complètes de transformation numérique, y compris des services-conseils stratégiques, des services d'intégration de systèmes haut de gamme, l'impartition transformationnelle et des solutions numériques de propriété intellectuelle (PI), la PI représentant 20 % des revenus de CGI. Pour l'exercice financier 2016, notre ratio nouveaux contrats/facturation a atteint 110 % des revenus et 57 % des contrats signés correspondaient à des prolongations et à des renouvellements alors que 43 % étaient de nouvelles ententes.
- En ce qui concerne le volet **acquisition**, nous mettons l'accent sur des acquisitions transformationnelles d'envergure afin d'accroître notre présence géographique et notre masse critique ainsi que sur l'acquisition d'entreprises de niche de plus petite taille qui favorisent des relations étroites avec les clients, une vaste expertise sectorielle et des compétences en transformation numérique. Les conversations avec nos clients et les perspectives recueillies dans le cadre de *CGI Global 1000* nous permettent de repérer ces occasions d'affaires (consultez les pages 9 et 10). Cette année, nous avons fait l'acquisition des entreprises stratégiques de niche suivantes : **JSL**, une firme de premier plan de services-conseils établie à Toronto et spécialisée dans les services bancaires et le développement agile; **Alcyane**, une entreprise française de services-conseils stratégiques, également spécialisée dans le domaine bancaire; et **Collaborative Consulting**, une firme de services-conseils établie à Boston axée sur les solutions numériques, particulièrement pour les domaines des services financiers et des sciences de la vie.

Les deux volets de notre stratégie se complètent l'un l'autre. Nous renforçons nos capacités opérationnelles afin d'investir dans des partenariats avec nos clients, actuels et potentiels, alors que le volet acquisition stimule la croissance interne de notre entreprise en offrant à nos clients des ressources et des capacités supplémentaires. Grâce à cette stratégie, CGI jouit d'une réputation enviable auprès de la communauté des investisseurs. Notre solidité financière permettra de soutenir la capacité de CGI à réaliser la transformation numérique de ses clients.

### Faits saillants – Programme d'évaluation de la satisfaction des actionnaires (SSAP) de 2016

Nombre de rencontres tenues avec les investisseurs	223	Exécution des fusions et acquisitions	8,9/10
Discipline opérationnelle	9,4/10	Crédibilité	8,9/10

Helsinki, Finlande



Rotterdam, Pays Bas



Stockholm, Suède



L'événement de cette année — sous le thème **Inspirés par un rêve. Le client d'abord.** — a mis l'accent sur la façon dont les membres sont déterminés à aider nos clients à réaliser leur transformation numérique. Ces réunions ont rassemblé des professionnels de CGI de l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale.

**37 000** participants | **18** pays | **4** jours | **11** diffusions mondiales

Tout au long de la tournée annuelle, les membres ont été invités à partager leurs expériences de collaboration avec leurs collègues partout dans le monde et à mettre de l'avant toute l'envergure des capacités numériques de CGI dans l'intérêt de nos clients. Ces réalisations démontrent une fois de plus que le travail réalisé auprès de nos clients répond aux besoins numériques des consommateurs et des citoyens.

# Nous innovons.

## Aligner les programmes d'innovation et les investissements aux besoins de nos clients

CGI est un partenaire de confiance, qui offre depuis plus de 40 ans des solutions d'affaires novatrices et conçues pour ses clients. Celles-ci accélèrent leur transformation numérique et leur permettent d'atteindre leurs objectifs plus rapidement tout en réduisant les risques et en produisant des résultats durables.

De la création d'une nouvelle solution à l'évolution continue de nos principales solutions commerciales de propriété intellectuelle (PI), CGI met à profit **CGI Global 1000** — conclusions dégagées des conversations tenues en personne chaque année avec 1 000 dirigeants des fonctions d'affaires et TI — et nos activités quotidiennes auprès de nos clients pour guider ses investissements.

### Aider une biobanque suédoise à tirer profit de la modélisation tridimensionnelle

« Travailler dans un environnement dans lequel les conditions sont extrêmes pose des exigences particulières. Nous manipulons tous les jours des centaines d'échantillons entreposés à moins 80 degrés Celsius. Il n'y avait jusqu'ici aucun moyen de satisfaire à ces conditions et de faciliter nos activités quotidiennes. En collaboration avec CGI et HoloLens, nous explorons de nouvelles possibilités pouvant contribuer à une meilleure efficacité de la manipulation et de la gestion de ces importants échantillons de recherche, dans un environnement de travail grandement amélioré pour nos employés. Il s'agit pour nous d'un projet fort intéressant qui pourrait également donner lieu à de nouvelles idées et applications dans les domaines des soins de santé et de la recherche. »

**Jenny Åkerblom**, directrice de département  
Biobank North, conseil du comté de Västerbotten  
Umeå, Suède

# TRANSFORMER DES IDÉES EN RÉSULTATS

## Des programmes pour générer, évaluer et financer l'innovation

Le **programme Innovation, Créativité et Expérimentation (ICE)** de CGI est une initiative déployée à l'échelle de l'entreprise qui met à contribution de nouvelles solutions pour aider nos clients à réaliser leur transformation numérique.

Grâce à des appels à l'action, les professionnels de CGI soumettent des idées pour relever un défi précis. Les idées retenues sont financées en vue d'élaborer une démonstration de faisabilité ou un prototype pour les clients. Les solutions éprouvées sont ensuite développées et intégrées au portefeuille de solutions de propriété intellectuelle (PI) commerciales de CGI. Afin de soutenir davantage l'innovation, CGI a également mis en place un **programme d'innovations conçues sur le terrain** qui favorise l'exploitation d'idées issues d'offres de services ou proposées lors de la réalisation d'un projet client.

Apprenez-en davantage : [cgi.com/fr/innovation](http://cgi.com/fr/innovation).

### Faits saillants – Programme Innovation, Créativité et Expérimentation (ICE)

61 appels à l'action 2 782 idées soumises 40 idées financées

Voici quelques exemples d'idées financées en 2016.

#### Automatisation et intelligence artificielle

- Solution de **génomique en tant que service** pour appuyer une prise de décision éclairée en matière de diagnostics
- **Outil de gestion de la migration** pour assurer une exécution des projets de modernisation des infrastructures TI respectant les coûts et les échéances
- **Plateforme de gestion des interventions automatisées** pour accélérer le temps de réponse en cas d'incidents de TI et de sécurité grâce à des technologies d'apprentissage automatique, d'analyse et d'automatisation

#### Expérience client et renseignements numériques

- **Application mobile de gestion numérique de la file d'attente (commerce de détail)** pour permettre aux détaillants de rendre numérique l'expérience d'achat en magasin, en permettant par exemple aux clients de trouver la caisse la moins occupée, de prendre rendez-vous avec un vendeur ou de retourner un produit en libre-service
- **Modèle de facturation BIBO (« Be-In, Be-Out »)** grâce à laquelle les passagers d'un train peuvent payer leur passage de façon mobile
- **Services numériques municipaux** pour fournir aux gouvernements une gamme prête à l'emploi de services normalisés offerte en tant que logiciel service (SaaS)
- **Application pour les services publics** qui renseigne les citoyens à propos des services offerts à proximité et leur permet de soumettre des suggestions et de signaler les problèmes
- **Solution numérique fiable** grâce à des services de courtage infonuagique extensibles et adaptatifs afin d'intégrer la gestion de l'identité, de l'authentification, de nombreuses couches de signatures électroniques/numériques, des transactions, des certifications et de la conservation sécurisée de dossiers électroniques fiables (originaux ou officiels)

#### Cybersécurité

- **Service de certificat Car2Car** pour des communications sécurisées et cryptées, fondées sur les nouvelles normes de l'industrie automobile
- **Cybersurveillance** pour utiliser l'analyse de données et la modélisation prédictive afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité opérationnelles des capacités d'analyse de la cybersécurité

#### Internet des objets (IoT) et machines intelligentes

- **Outil numérique de localisation** des appareils qui consiste à installer un émetteur iBeacon sur les ressources mobiles d'un hôpital afin de trouver rapidement l'équipement et d'en mesurer la performance
- **Technologie d'identification automatisée** pour assurer l'échange des données entre les systèmes d'entreprise existants à partir d'une plateforme sécurisée IoT et SaaS
- **Surveillance à distance des biens de grande valeur** grâce à la recherche et au développement de communications longue portée sans fil

#### Transformation du financement du commerce

- **Arbre décisionnel automatisé** pour les services CGI de rapports sur les opérations commerciales et les transactions afin d'offrir aux clients des fonctionnalités complètes de production de rapports réglementaires
- **Registre des transactions (« block chain ») pour le financement du commerce** afin de stocker les données de facturation et suivre leur statut, permettant ainsi aux banques de confirmer si une autre banque a déjà effectué le versement et éviter tout double financement

#### Renseignements numériques

- Plateforme d'**analyse en tant que service** pour extraire des données significatives tout en réduisant la durée de développement des processus TI et opérationnels
- **Plateforme de collaboration numérique de CGI** qui permet aux organisations de partager un ensemble convenu de données sans avoir à changer les systèmes existants ou à créer un nouvel entrepôt de données
- **Plateforme de CGI intégrée à HoloLens<sup>MC</sup> de Microsoft<sup>MD</sup>** pour créer des « cadres d'information » affichant instantanément des données utiles et repérer et corriger automatiquement les erreurs dans les données, tout en améliorant la visualisation des tâches

**FAITS SAILLANTS – PROGRAMME ICE**

## Réaliser des économies et accroître la productivité des activités des clients

### Automatisation robotique des processus

Les clients recherchent des solutions qui les aideront à améliorer l'exploitation, la transformation et la croissance de leur entreprise alors qu'ils réalisent des efforts pour devenir des organisations numériques afin de répondre aux demandes des consommateurs et des citoyens. Voici l'une des façons qui leur permettront d'atteindre ces objectifs : **l'automatisation robotique des processus ou « RPA »**.

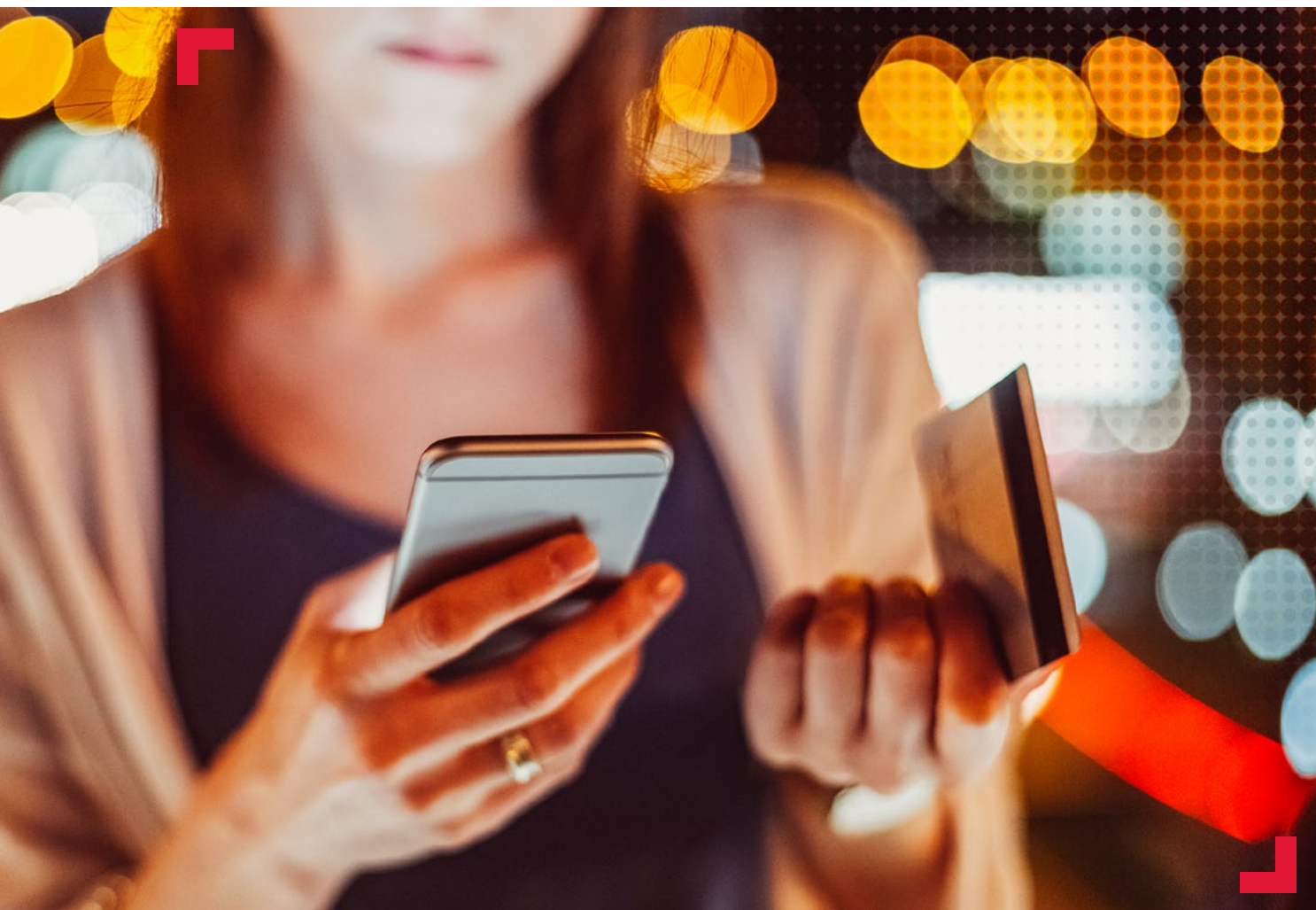
En août 2016, Marchés mondiaux CIBC a publié un rapport de recherche sur les actions, intitulé *Leveraging Robotics And AI To Drive New Opportunities*, qui souligne le bon positionnement de CGI pour tirer parti de cette technologie.

Pour soutenir les clients et renforcer la position de CGI sur le marché, le programme ICE a financé deux idées RPA qui sont devenues des solutions qui automatisent le filtrage, l'agrégation et le repérage des événements informatiques et qui gèrent les interventions en cas d'incidents de TI et de sécurité. Des démonstrations de faisabilité ont été effectuées auprès de plusieurs clients et ont produit des résultats positifs tels que l'autorétablissement des flux de travaux et l'automatisation des demandes de service.

« CGI a mis en œuvre des initiatives telles que son programme ICE (Innovation, Créativité et Expérimentation) ainsi qu'un comité central d'investissement dont tous les gestionnaires de services font partie afin de contribuer à son orientation. CGI investit dans les solutions de PI numériques en modernisant les actifs existants (p.ex. automatisation des processus, conception de solutions de logiciel service [SaaS], capacités d'intelligence d'affaires [BI] et d'Internet des objets [IoT] et intérêt marqué pour la visualisation). »

Source : Digital Transitions Supplier Progress: CGI (TechMarketView — ESASViews, février 2016)





## OPTIMISER LES ACTIVITÉS DE NOS CLIENTS GRÂCE À DES SOLUTIONS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ÉPROUVÉES

### Accélérer la transformation numérique grâce aux solutions d'affaires de CGI

Nous offrons des solutions de propriété intellectuelle (PI), notamment des applications logicielles commerciales et des outils numériques (cadres de gestion, outils et méthodologies réutilisables) qui représentent des années d'investissement continu axé sur les besoins de nos clients et mettant à profit notre expertise sectorielle et technologique. Ces solutions, dont des capacités liées à l'informatique en nuage et au logiciel service (SaaS), à la mobilité, à l'Internet des objets (IoT), à l'analyse de données et à la cybersécurité, sont au cœur de l'offre complète de CGI, qui comprend des services en gestion des processus d'affaires exécutés par des professionnels hautement qualifiés afin d'améliorer l'efficacité et les services et de générer des économies pour nos clients.

Au cours de l'année 2016, nous avons mis l'accent sur le **programme mondial de la PI**, qui consiste à étendre à d'autres marchés des solutions ayant fait leurs preuves dans un marché local et dont nous pouvons tirer profit. Grâce à cette initiative, davantage de clients tirent parti des solutions de PI éprouvées, reproductibles et différenciées de CGI. De plus, nous continuons à concerner nos efforts pour mettre en place des **architectures PI et d'affaires** robustes pour offrir à nos clients une gamme complète de solutions les plus essentielles en vue de répondre à leurs besoins. En voici quelques exemples.

- Notre offre de **protection des banques** met à profit les solutions de PI clés de CGI, telles que le logiciel de filtrage HotScan ainsi que certains outils numériques (cyberprotection, commande et contrôle, intelligence artificielle, autoapprentissage intelligent et données massives) pour aider les banques à améliorer leur capacité à se protéger des crimes financiers.
- La suite logicielle de **protection des assureurs** met à profit notre expérience acquise dans le recouvrement de 2,5 milliards \$ en réclamations de frais médicaux indûment payées et combine des solutions de PI clés de CGI, telles que la solution axée sur les données CGI ProperPay pour contrer la fraude, le gaspillage et les abus relatifs aux réclamations ainsi que le logiciel de filtrage HotScan et des solutions de cybersécurité, appuyées par les services d'audit de CGI.
- La suite logicielle des **villes de l'avenir** (« **Future Cities** ») soutient les gouvernements locaux dans le développement de villes plus intelligentes et durables grâce à une suite robuste de services et de solutions de PI qui favorisent la participation citoyenne, la gestion de l'énergie, l'administration publique, la santé et les services sociaux, l'éducation, la sécurité publique, la transformation et le tourisme, les loisirs et la culture.



### Faits saillants de 2016 – Solutions d'affaires

Portefeuille de **plus de 150** solutions de PI essentielles

#### *Quelques exemples probants des solutions numériques de PI de CGI*

- **CGI Atlas360** est utilisée dans **100 emplacements et 70 pays** en vue d'offrir un réseau mondial et rentable de centres d'appels sous forme de logiciel service (SaaS) et des fonctionnalités de gestion de la relation client omnicanale.
- Mise à profit par nos clients dans l'ensemble de nos secteurs d'activité et marchés géographiques, la solution **CGI Collections360** propose une approche complète de services en gestion déléguée du recouvrement et de gestion des créances qui comprend un logiciel, des processus d'affaires et des services en TI pour gérer et améliorer le cycle de vie du recouvrement pour les organisations commerciales et gouvernementales.
- **CGI Trade360** soutient les services commerciaux des banques à l'échelle mondiale pour plus de **33 000 utilisateurs dans 90 pays**.
- **CGI CommunityCare360** est une solution de gestion des soins axés sur le patient utilisée par plus de **10 000 cliniciens et professionnels mobiles de santé**, augmentant jusqu'à **65 %** le temps consacré aux patients traités à domicile.
- **Mise en œuvre chez près de 100 clients**, la solution **Ratabase** offre un logiciel de tarification des polices et de souscription d'assurance individuelle et commerciale pour tous les secteurs d'activité.
- **CGI Unify360** est une suite intégrée de logiciels, de services et d'outils — s'appuyant sur des fonctionnalités d'analyse, d'automatisation et de robotique — qui procure une gestion unifiée des environnements technologiques hybrides des clients et améliore la qualité des services et l'efficacité opérationnelle.
- Les **solutions pour les services publics** comprennent notamment les suites logicielles de **gestion des actifs et des ressources (ARM) et Pragma** qui assurent la gestion des actifs, des pannes et de la main-d'œuvre mobile des plus grandes sociétés de services publics au monde, **Sm@rtering** pour la gestion des données de compteurs, la collecte de données, la supervision et autres fonctionnalités de réseau intelligent et le **système de gestion des énergies renouvelables (RMS)** pour la supervision, le contrôle et l'analyse des centrales d'énergies renouvelables.

Découvrez davantage de solutions de PI de CGI : [cgi.com/fr/solutions](http://cgi.com/fr/solutions).

## FOCUS SUR LA SOLUTION

**Évoluer en fonction des besoins de nos clients****Système de gestion intégré (ERP) CGI Advantage**

CGI Advantage est la solution de propriété intellectuelle (PI) la plus importante de CGI et sa croissance se poursuit. La ville de New York a été le premier client à y avoir recours il y a 40 ans, et cette solution agit maintenant en tant qu'accélérateur numérique pour les programmes ERP de centaines de gouvernements d'États et locaux aux États-Unis.

Mettant à profit les commentaires de nos clients, la solution CGI Advantage a sans cesse évolué. Nous intégrerons à la prochaine version majeure des fonctionnalités supplémentaires liées à la transformation numérique, y compris une expérience utilisateur grandement améliorée, une interface réactive et des capacités d'analyse de données de pointe.

Preuve de la croissance et de l'évolution continues de la solution, CGI renouvelle des ententes et ajoute constamment de nouveaux clients à sa longue liste d'utilisateurs. Par exemple, en septembre 2016, CGI a annoncé qu'elle avait obtenu un contrat de l'État du Maine pour la maintenance et la modernisation de ses systèmes de gestion financière jusqu'en 2026. CGI offrira des services et solutions en mode délégué afin de renforcer la sécurité du nuage, d'améliorer la gestion financière et de rationaliser les flux de travaux pour 139 organismes d'État. Témoignage du client extrait du communiqué de presse :

« Nous bénéficierons de l'approche novatrice et axée sur le nuage privé de CGI afin de réduire les risques et de répondre à nos besoins. La solution nous donne la possibilité de tirer parti des connaissances et de l'expérience de CGI sans avoir à mettre en œuvre nos propres infrastructures, capacités de sécurité et expertises techniques. Cette approche nous offre le plus haut niveau d'efficacité et nous permet de concentrer notre attention sur la satisfaction des besoins de l'État. »

**Doug Cotnoir**, contrôleur  
État du Maine  
Augusta, Maine, États-Unis



## INNOVER AVEC ET POUR NOS CLIENTS

### Partager les meilleures pratiques : conférences de CGI et événements sectoriels

Chez CGI, les projets de nos clients constituent les bases de notre travail et, grâce à ceux-ci, nous innovons de concert avec nos clients afin de transformer leur entreprise en organisation numérique. Au cœur de ces initiatives d'innovation conjointes, on retrouve les interactions régulières avec nos clients grâce à notre Cadre de gestion du partenariat client et à notre programme *La voix de nos clients* (voir pages 9 et 10) ainsi qu'à l'occasion de conférences à l'intention des principaux utilisateurs, d'événements du secteur des TI et plus encore. Voici quelques exemples de ces événements.

#### CONFÉRENCES CLIENT

**Forum de CGI** — Chaque année, le Forum de CGI rassemble la communauté des utilisateurs de la solution de pointe CGI Advantage conçue pour les gouvernements afin de partager les meilleures pratiques pour maximiser l'investissement. En 2016, **380 clients** y ont participé et ont profité de plus de 80 séances de formation.

**Innovations (conférence sur la gestion du crédit)** — En 2016, près de **200 clients** ont assisté à la conférence annuelle de CGI afin d'en apprendre davantage sur les tendances, les meilleures pratiques et solutions en gestion du crédit et des défauts de paiement. Voici les principaux sujets abordés : activités de crédit et de défauts de paiement, prévention de la fraude, gestion des prêts et des risques.

**Ratkaisu** — Chaque année, l'unité d'affaires de CGI en Finlande organise l'événement Ratkaisu (qui signifie en français « solution ») qui réunit des clients, actuels et potentiels, afin de discuter des principales tendances telles que la numérisation, la cybersécurité, l'innovation et l'expérience client. En 2016, l'événement « A Digital Journey » a rassemblé plus de **1 000 clients, partenaires et experts de CGI** afin de discuter d'idées novatrices grâce auxquelles les clients pourront accélérer leur transformation numérique. Cet événement a également alimenté les conversations sur les médias sociaux; en effet, #Ratkaisu16 a été le mot-clic le plus populaire en Finlande le jour de l'événement.





## ÉVÉNEMENTS SECTORIELS

**HIMSS** — CGI participe à la conférence HIMSS (Health Information and Management Systems Society), le plus important colloque et salon commercial annuel portant sur la gestion de l'information sur la santé. Les experts sectoriels de CGI y présentent les plus récentes innovations en TI dans le secteur de la santé. En 2016, ils ont démontré aux clients comment CGI peut les aider à offrir des soins plus sécuritaires, rentables et personnalisés grâce à des technologies numériques, notamment l'analyse de nouvelle génération, la cybersécurité et la cyberconfidentialité.

**Sibos** — Sibos accueille des milliers de hauts dirigeants de la finance du monde entier. Des experts de CGI y participent chaque année et y animent des séances de formation et de réseautage portant sur les principales tendances et les offres sectorielles de CGI. Durant l'événement de 2016, CGI a présenté sa solution de protection des banques et a lancé deux études de pointe : *Sondage sur les banques mondiales de transactions* et *Technologies de rupture dans le secteur des services financiers*.



Des experts et clients de CGI discutent au kiosque de CGI à la conférence Sibos 2016 à Genève (Suisse).



La conférence Ratkaisu16 de CGI tenue à Helsinki, en Finlande, a réuni des hauts dirigeants d'organisations commerciales et gouvernementales finlandaises ainsi que des leaders et experts de CGI qui ont discuté d'idées novatrices pouvant accélérer la transformation numérique des clients, actuels et potentiels.

A man with a beard and a woman are looking at a smartphone together. The man is on the left, wearing a light blue shirt and a dark tie. The woman is on the right, wearing a red top. They are both looking down at the phone with interest. The background is blurred, suggesting an office or meeting environment.

# Nous sommes des leaders.

## Relier systèmes existants et modèles numériques afin d'opérer une transformation à l'échelle de l'entreprise

En 2016, nos entrevues en personne avec plus de 1 000 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques ont souligné l'attention redoublée qu'ils accordent à l'intégration des systèmes existants aux technologies numériques afin d'opérer une transformation à l'échelle de l'entreprise. CGI met à profit ses connaissances sectorielles et son expertise technologique afin de fournir à ses clients des repères dans le dédale que constitue la numérisation des ressources humaines, des processus et des technologies et de leur conférer un avantage concurrentiel.

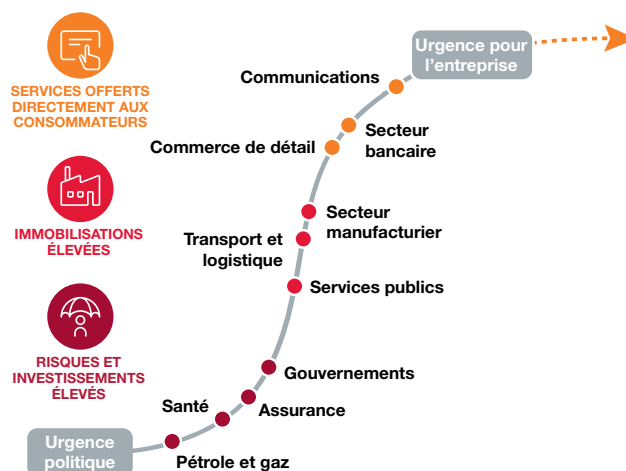
# EXPERTISE SECTORIELLE

## Transformation numérique : les secteurs d'activité adoptent des rythmes différents

Dans le cadre de *CGI Global 1000*, 60 % des dirigeants des fonctions d'affaires et technologiques ont mentionné que leur organisation en est aux premières étapes de la transformation numérique.

Le rapport *CGI Global 1000* explore les conclusions et les perspectives dégagées de 10 secteurs d'activité cibles en fonction de leur position sur la courbe en S (graphique à droite) de la transformation numérique. Le positionnement d'une organisation sur cette courbe dépend de la dynamique du marché au sein de son secteur et de la nature de l'entreprise. Les organisations dont la principale caractéristique est d'offrir directement des services aux consommateurs devancent les autres types d'entreprises en termes de progrès, suivies respectivement par les organisations des secteurs à immobilisations élevées et des secteurs à risques et investissements élevés.

Le rapport (voir page 47) met en évidence les similarités et les particularités de ces secteurs en termes de tendances, de priorités et de plans. Dans cette Revue annuelle, nous vous présentons des exemples illustrant comment nous sommes un partenaire de services en TI de premier plan des secteurs au sein desquels nous exerçons nos activités et comment nous aidons nos clients à orienter leur transformation numérique.



### CGI guide ses clients dans leur transformation numérique

Nous comprenons les défis de nos clients ainsi que les occasions qui se présentent à eux. Nous collaborons étroitement avec eux afin de définir et de mettre en œuvre leur stratégie et leur feuille de route numériques.

### Secteurs offrant directement des services aux consommateurs

#### Secteur bancaire, communications et commerce de détail et services aux consommateurs

Les organisations qui dépendent des consommateurs soulignent l'urgence de se transformer et d'adopter des modèles numériques afin de répondre aux attentes croissantes des consommateurs pour de nouveaux produits et services ainsi que pour une prestation de services omnicanale, personnalisée et en temps réel. CGI travaille de concert avec des banques, des fournisseurs de services de communications et des détaillants partout dans le monde afin de les aider à se démarquer auprès du consommateur numérique d'aujourd'hui.



#### Secteur bancaire

- CGI travaille avec **22 des 30 plus importantes** banques au monde et **23 des 25 principales** banques aussi bien en Amérique du Nord qu'en Europe.
- Nous avons réalisé **plus de 350 implantations** de nos solutions de recouvrement et de constitution de dossiers de prêt.
- **CGI Trade360** soutient les services de financement commercial mondial pour **plus de 33 000 utilisateurs dans plus de 90 pays**.
- CGI soutient la gestion de près de **1,6 billion \$** en actifs grâce à ses solutions de gestion de portefeuille, de fonds de placement et de gestion des actifs.
- CGI est un **chef de file de l'infrastructure mondiale des paiements depuis plus de 40 ans**.
- Nous agissons à titre de partenaire stratégique auprès des **10 plus grandes banques** au monde depuis **25 ans en moyenne**.

#### Communications

- CGI collabore avec **6 des plus importants fournisseurs de services de communications au monde** afin de soutenir leur transformation de la facturation, de l'orchestration des commandes, de l'assurance des revenus et du service à la clientèle.
- CGI travaille étroitement avec **Bell Canada** pour concevoir des solutions informatiques qui favorisent une efficacité accrue, une réduction des coûts et une amélioration de l'expérience client au sein de la plus importante entreprise de communications au Canada, connaissant la croissance la plus rapide.
- Nous assurons le soutien de **plus de 18 millions** d'appareils actifs de communications intermachines au monde, aidant nos clients à accroître le revenu moyen par utilisateur et à diversifier leurs revenus.
- Nous assurons chaque jour la gestion de **plus d'un milliard** d'enregistrements de dossiers d'appels sans fil pour les principaux fournisseurs de services de communications grâce à des systèmes de médiation de réseaux, aidant nos clients à optimiser leurs activités grâce à la réingénierie et à l'automatisation des processus.

#### Commerce de détail et services aux consommateurs

- Nos **4 300 professionnels en commerce de détail** offrent des services à **plus de 700 clients** dans le monde, dans les domaines du commerce de détail, de la vente en gros, des biens de consommation courante et des services aux consommateurs.
- CGI est le partenaire de **6 des plus grandes chaînes d'alimentation en Europe** et leur offre des solutions et des services omnicanaux afin d'améliorer et de renforcer l'expérience client.
- CGI collabore avec **5 des 10 plus grandes marques de produits de luxe au monde**, améliorant les interactions personnalisées avec les clients grâce à une meilleure utilisation des données et de l'analyse.
- Notre **centre d'excellence pour le commerce de détail et les services aux consommateurs** de classe mondiale, qui propose les plus récentes technologies et solutions propres à ce secteur, permet à nos clients de se tourner vers l'avenir et de comprendre le type d'expérience différenciée qu'ils peuvent offrir aux consommateurs.

## Secteurs à immobilisations élevées

### Services publics, secteur manufacturier, transport

Qu'il s'agisse d'assurer l'éclairage public, de produire des biens ou de transporter des marchandises d'un port à un autre, les entreprises des secteurs à immobilisations élevées doivent réaliser des investissements massifs et assurer la maintenance de technologies complexes. CGI les aide à réduire leurs coûts d'exploitation afin de libérer des capitaux qui seront investis dans leur transformation grâce à des technologies numériques telles que la robotique, l'Internet des objets (IoT), l'informatique en nuage et la mobilité.



#### Services publics (électricité, gaz, eau et gestion des déchets)

- CGI est partenaire de **plus de 250 clients des secteurs du gaz, de l'électricité et de l'eau dans le monde**, et de 8 des 10 plus importantes sociétés de services publics en Europe et en Amérique du Nord.
- CGI a conçu et élaboré **12 des 18 systèmes de marchés centraux de l'énergie dans le monde**, dont une majorité est toujours opérée par CGI dans plusieurs pays.
- Nos services de collecte de données pour les compteurs intelligents sont utilisés par la **majorité des fournisseurs d'électricité du Royaume-Uni**.
- La participation de CGI à des projets notoires de réseaux intelligents, dont **Low Carbon London**, lui a permis d'être reconnue comme leader mondial en matière d'intégration de systèmes de réseaux intelligents.
- Notre solution primée de **gestion d'énergie renouvelable (RMS)** supervise plus de **7 000 éoliennes situées dans 600 parcs éoliens répartis dans 9 pays**.

#### Secteur manufacturier

- Nous offrons des services à **plus de 700 clients du secteur manufacturier** dans de nombreux segments, dont les industries automobile et aérospatiale, la haute technologie, les industries minière et métallurgique, les pâtes et papiers, et les produits chimiques.
- Nos quelque **2 800 experts en chaîne d'approvisionnement** aident nos clients à réduire leurs coûts et à accroître leur productivité et leur agilité pour assurer leur transformation et leur croissance.
- La **méthodologie « Manufacturing Atlas »** de CGI a permis à des **centaines de clients** d'optimiser les systèmes TI liés à la fabrication ainsi que de favoriser l'excellence opérationnelle et la personnalisation.
- Depuis 17 ans, nous suivons les dernières tendances en matière de solutions d'exécution de la fabrication (« Manufacturing Execution Systems » ou « MES ») grâce à notre **enquête sur les produits MES**, qui recueille des données clés auprès de 66 fournisseurs de produits MES partout dans le monde afin d'aider nos clients et nos partenaires à naviguer au sein de ce marché complexe.
- Partenaire de **Michelin** depuis de nombreuses années, CGI collabore avec cette entreprise afin de transformer et d'optimiser ses processus d'affaires et informatiques pour les services offerts aux clients, y compris la chaîne d'approvisionnement et la logistique ainsi que le marketing et les ventes.

#### Transport, services postaux et logistique

- CGI travaille avec **207 clients** des secteurs des services postaux et de la logistique, ainsi que du transport aérien, ferroviaire, maritime et routier et du transit régional.
- CGI utilise l'analyse prédictive, les applications mobiles ainsi que les technologies ludiques (« gamification ») et de capteurs pour aider des clients tels que **Helsingin Bussiliikenne Oy (HelB)**, un exploitant d'autobus d'Helsinki, la **ville de Rotterdam** et l'entreprise de transport **DHL Express** aux Pays-Bas à réduire leur consommation de carburant et leurs émissions de carbone et à améliorer la sécurité des chauffeurs.
- CGI soutient les entreprises des secteurs du transport et de la logistique en mettant à profit la technologie de balises iBeacon pour améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. CGI a, par exemple, aidé **Posti** en Finlande à devenir la première entreprise au monde à intégrer la technologie iBeacon au suivi des colis, facilitant ainsi la collecte et le dépôt des colis pour les clients.
- Grâce à la solution **CGI Traffic360**, nous assurons la surveillance de plus de **22 000 kilomètres** de routes à péage en République tchèque, en Slovaquie et en Pologne afin de maximiser les paiements perçus aux péages.

- **Pro Logistica** est une solution d'entreprise de commerce de détail mobile conçue par CGI et utilisée par **28 transporteurs aériens** à l'échelle mondiale qui offre des fonctionnalités flexibles de commerce de détail mobile pour gérer les ventes et les stocks à bord des avions.
- Notre **suite opérationnelle GO Airport** offre une plateforme commerciale et technologique utilisée par **10 aéroports** au Portugal, accueillant près de **39 millions de passagers** par année, pour optimiser la gestion des activités aéroportuaires.
- Nous offrons des solutions primées de renseignements pour les clients telles que les applications mobiles **iNStapp** pour le taux d'occupation des trains, **My Train** pour l'heure d'arrivée des trains et **Helsinki Journey Planner** pour la planification d'itinéraire.



#### Transformer les systèmes existants grâce à des solutions numériques pour favoriser l'excellence opérationnelle et la satisfaction des clients

« Nous avons fait appel à CGI pour obtenir des solutions numériques ainsi que des services d'intégration de systèmes et de maintenance afin de rationaliser notre exploitation du réseau et de mettre en œuvre des capacités novatrices de gestion des équipes mobiles à l'échelle de l'organisation. Les solutions Pragma de CGI pour la gestion des pannes et de la main-d'œuvre ont joué un rôle essentiel dans notre stratégie visant à transformer notre système d'alimentation existant en un réseau intelligent, intégré et automatisé. Les deux solutions nous ont permis de renforcer l'excellence opérationnelle, tout en réduisant les coûts et en favorisant l'engagement et la satisfaction des clients. »

**David Thomas**, conseiller exécutif technique, Systèmes stratégiques  
EPB  
Chattanooga, Tennessee, États-Unis

#### Favoriser des innovations tangibles grâce au centre d'excellence pour le commerce de détail et les services aux consommateurs de CGI

« Dans le secteur du commerce de détail, il est souvent question de technologie — et parfois pour le seul plaisir de faire l'essai de nouveautés purement technologiques. Ce qui est présenté ici se rapproche — autant qu'il le soit possible — du véritable parcours du client en magasin et nous permet de visualiser comment il peut utiliser ces solutions et ainsi améliorer son expérience d'achat. »

**Medhi Zouari**, chef des technologies numériques  
Auchan  
Lille, France

« L'expérience client que nous avons vécue au centre d'excellence démontre clairement comment les technologies peuvent être intégrées. J'ai trouvé cette approche extrêmement intéressante. »

**David Haverlant**, chef de la direction informatique  
Auchan  
Lille, France



## Secteurs à risques et investissements élevés Gouvernements, santé, assurance et pétrole et gaz

Au sein des secteurs à risques et investissements élevés, l'urgence de devenir une organisation numérique est engendrée par la réglementation et les politiques ainsi que par les demandes des consommateurs ou des citoyens. De plus, les nouveaux entrants sur le marché numérique doivent composer avec des réglementations contraignantes et des investissements élevés, ce qui entrave la concurrence. La plupart des organisations ont emprunté la voie du numérique, mais à un rythme plus lent que celui observé au sein des autres secteurs d'activité. CGI fait équipe avec eux à sur le long terme.



### Gouvernements

- CGI a collaboré avec **plus de 2 000 gouvernements nationaux, d'États, provinciaux et locaux.**
- Les solutions de CGI ont permis à ses clients des États-Unis du domaine de la fiscalité et du revenu de percevoir **plus de 5 milliards \$ en revenus**, qui n'auraient pas été perçus autrement.
- **Burgernet**, notre solution de police communautaire, connaît un immense succès aux Pays-Bas; **plus de 1,5 million de citoyens l'utilisent à l'échelle nationale.**
- CGI fait partie de l'équipe du **Centre européen d'opérations spatiales** qui a guidé **Philae**, l'atterrisseur de Rosetta avec succès.
- CGI aide des clients qui soutiennent l'**approche de défense intelligente de l'OTAN** grâce à des solutions telles que le portail de commandement et de contrôle qui est interopérable avec l'ensemble des structures de l'OTAN.

### Santé

- Partout dans le monde, nous soutenons **plus de 1 000 établissements de santé et de régimes d'assurance qui servent plus de 195 millions de personnes et 3 millions de fournisseurs.**
- **CommunityCare360 de CGI** favorise la mobilité et rationalise la prestation des soins en reliant les patients, les cliniciens, les travailleurs en soins à domicile et les premiers intervenants. Elle est utilisée par plus de **10 000 cliniciens et professionnels mobiles de santé**, augmentant jusqu'à **65 %** le temps consacré aux patients traités à domicile.
- **CGI ProperPay** pour réduire la fraude, le gaspillage et les abus relatifs aux réclamations a permis aux fournisseurs de régimes d'assurance de recouvrer **2,5 milliards \$** de paiements dus à des réclamations erronées.
- Quelque **200 000 professionnels** utilisent notre solution **Sovera** pour améliorer l'efficacité de la gestion de **plus de 6 milliards de dossiers patient.**
- Le **système de gestion des dossiers cliniques électroniques e-CareLogic** de CGI s'intègre à divers systèmes cliniques au sein de l'hôpital et dans tous les environnements de soins, offrant une vision globale des données du patient. **MyPatient** est une version mobile de cette solution qui permet aux cliniciens d'accéder aux résultats à partir de leur appareil mobile.
- Nous soutenons **plus de 55 millions de prestataires** du régime d'assurance maladie Medicare des États-Unis par l'entremise du site **Medicare.gov**, qui, avec l'aide de CGI, a été rendu plus accessible et axé sur l'utilisateur.

### Assurance

- Nous travaillons avec **7 des 10 principales compagnies d'assurance mondiales.**
- **Ratabase** de CGI, solution de tarification et d'établissement des prix, affiche un bilan de plus de **100 mises en œuvre** réussies auprès de **compagnies d'assurance de dommages et d'assurance vie.** En 2016, Ratabase a reçu la plus haute distinction dans trois des quatre catégories des prix décernés par Celent, notamment le bassin de clients, ainsi que la qualité de ses services et de ses fonctionnalités, comme l'indique son rapport, *North American Rating Engines: 2016 Property & Casualty ABCD Vendor View.*
- Chaque année, CGI procure aux assureurs, aux courtiers et aux agents plus de **16 millions de rapports sur les renseignements relatifs au risque.**
- Nous aidons les assureurs à plonger dans le monde de la **cyberassurance** grâce à une gamme complète de services et de solutions propres à ce domaine.
- Nous travaillons de concert avec nos **30 principaux clients du secteur de l'assurance** à titre de partenaire stratégique depuis une **durée moyenne de 16 ans.**



### Pétrole et gaz

- CGI est le **partenaire de toutes les principales sociétés pétrolières et gazières dans le monde**, offrant des services pour l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, y compris l'exploration, la production, le raffinage, l'approvisionnement, la distribution, le commerce interentreprises et de l'entreprise au consommateur (B2B2C).
- **Exploration2Revenue (X2R) Business Suite** de CGI propose des solutions robustes pour la gestion des coentreprises et de la production ainsi que pour la gestion foncière grâce à des technologies mobiles, numériques et d'informatique en nuage.
- Chaque année, les systèmes de CGI traitent **1,5 milliard de transactions par carte essence** et gèrent **100 milliards \$ en paiements par carte essence**.
- **95 % des déplacements en mer du personnel du secteur pétrolier et gazier britannique** sont contrôlés par la solution **VantagePoB** de CGI.
- Nous sommes un fournisseur de services en nuage pour **30 opérateurs en amont**, assurant la gestion de plus de **700 coentreprises**.



### Tirer profit de l'impartition transformationnelle et des services numériques pour faire progresser la transformation numérique

« Nous avons collaboré avec CGI pour l'impartition de nos services applicatifs liés à l'assurance vie et à l'assurance de dommages ainsi qu'à l'administration afin d'améliorer notre efficacité opérationnelle et de toujours mieux servir nos clients. Cette collaboration s'est traduite par une réduction de nos coûts de gestion et de développement des applications et une productivité accrue. Grâce à l'aide de CGI, OP a également amélioré l'agilité de ses fonctions par l'adoption du modèle de gestion extensible et agile (« scaled agile framework model » ou « SAFe »). Nous avons choisi CGI en raison de ses connaissances sectorielles, de sa présence à l'échelle mondiale et de son expertise internationale ainsi que pour sa capacité à respecter nos normes élevées d'excellence en matière de prestation de services. Notre partenariat avec CGI nous permet de tirer parti des nouvelles occasions offertes par la numérisation afin que nous puissions continuer à être le meilleur fournisseur de services financiers pour nos clients. »

**Juho Malmberg**, chef de la direction informatique  
OP Financial Group  
Helsinki, Finlande

### Développer un système numérique pour améliorer les renseignements issus des données et les soins aux patients

« Ce système a grandement aidé les services de secours de la ville d'Helsinki puisqu'il nous procure un outil efficace pour les soins médicaux d'urgence, offrant un niveau de service identique à tous nos patients. Lors d'une situation d'urgence, il est utile que les données vitales du patient soient mesurées par plusieurs défibrillateurs et que ces données, de même que celles saisies par les ambulanciers paramédicaux, puissent être consultées en temps réel par l'hôpital traitant. Cette information permet au médecin urgentiste en devoir d'obtenir facilement une vue d'ensemble de la situation du patient et d'ainsi être pleinement préparé lors de son arrivée à l'hôpital. Merlot Medi est l'une des raisons pour laquelle les soins offerts aux patients se sont améliorés au cours des dernières années. »

**Kari Porthan**, chef des services médicaux d'urgence  
Services de secours de la ville d'Helsinki  
Helsinki, Finlande

Merlot Medi a été développé par CGI en collaboration avec les districts hospitaliers d'Helsinki et d'Uusimaa et les services de secours de la ville d'Helsinki.



## Documents de leadership intellectuel

### PROPOSER DE L'INFORMATION DE CHOIX À NOS CLIENTS

Alors que la transformation numérique s'accélère, CGI propose à ses clients des perspectives sur les plus récents sujets d'importance pour leurs entreprises, portant sur leur secteur d'activité et la technologie. Chaque année, CGI produit des rapports — élaborés à partir de nos propres recherches et rédigés en collaboration avec des institutions de premier plan — afin de dresser le portrait de la situation actuelle et des voies à emprunter.

Ces rapports, dont plusieurs sont publiés année après année, aident nos clients à définir leurs priorités et à orienter leurs investissements. Afin d'agir à titre d'expert de choix, CGI élabore continuellement du contenu de leadership intellectuel qui aborde les occasions ou les défis avec lesquels doivent composer nos clients et leur propose les solutions les plus appropriées pour contribuer à leur succès.

Principales études de 2016

#### À l'échelle mondiale



En 2016, nous avons réalisé des entrevues en personne avec plus de 1 000 leaders des fonctions d'affaires et technologiques issus de 10 secteurs d'activité et de 20 pays afin de discuter des tendances au sein de leur secteur, de leurs défis et de leurs priorités. Les perspectives recueillies constituent la base de **CGI Global 1000** qui présente les tendances qui ont une incidence sur les organisations de nos clients et la façon dont ils prévoient aborder ces défis et ces occasions dans leurs plans et leurs priorités d'entreprise et technologiques.



En 2016, CGI a interrogé 1 670 consommateurs du secteur des services financiers afin de connaître leurs préférences en matière de services bancaires numériques et les répercussions pour nos banques clientes. Le rapport de CGI, **Technologies de rupture dans le secteur des services financiers**, confirme que les consommateurs souhaitent obtenir des services numériques de la part de leurs institutions financières actuelles.



Depuis 2012, CGI fait équipe avec GTNews pour réaliser un sondage sur le marché mondial des services bancaires transactionnels aux entreprises afin d'évaluer à la fois les perspectives des entreprises et de leurs banques. Le sondage **2016 Transaction Banking Survey: Report of Survey Insights** (offert en anglais) examine la relation entre les banques et leurs entreprises clientes, ce que les banques considèrent comme les principaux obstacles à leur croissance ainsi que les répercussions liées à la mise en œuvre de la Directive sur les services de paiement (DSP2) révisée au sein du secteur bancaire.



Le livre de la solution **Data2Diamonds** de CGI aborde en détail la transformation des données en produits, services et renseignements porteurs d'une valeur ajoutée. Rédigée par les experts mondiaux en renseignements numériques de CGI, l'édition de 2016 indique la voie à suivre pour les organisations commerciales et gouvernementales qui cherchent à renforcer leurs relations client, à améliorer leurs activités et à générer de nouvelles sources de revenus.







### France



L'édition 2016 du **Baromètre** est fondée sur les perspectives recueillies lors d'entrevues en personne tenues dans le cadre du programme de CGI *La voix de nos clients* en France. Ce document met de l'avant les innovations numériques, les défis et les priorités avec lesquelles doit composer le marché français.

### Pays nordiques européens



Dans le cadre du **2016 CGI Nordic Citizen Survey** (offert en anglais), CGI a interrogé 2 000 personnes âgées de 16 à 30 ans à l'échelle du territoire afin d'évaluer leurs attentes et leurs préférences en matière de services numériques du secteur public. Le rapport présente des renseignements sur la vie numérique de ces citoyens et sur leur volonté à interagir avec les services publics et propose des recommandations sur la manière dont les organisations publiques peuvent tirer le meilleur parti de cette situation.

### Royaume-Uni



Dans le rapport de 2016, **Cyber Security in the Boardroom: UK plc at Risk** (offert en anglais), CGI, en collaboration avec le Centre for Economics and Business Research, a sondé 150 dirigeants issus des plus grandes entreprises commerciales du Royaume-Uni. Le rapport qui en résulte offre un aperçu sur la façon dont les conseils d'administration au Royaume-Uni établissent leurs priorités, leur gestion et leurs investissements en matière de cybersécurité.

### États-Unis



Le rapport **Guide to Cybersecurity as Risk Management: The Role of Elected Officials** du Governing Institute de CGI (offert en anglais) aide les élus à contrer efficacement les cyberrisques par l'évaluation, la détection, l'analyse et la gestion des risques encourus par les organisations gouvernementales. Ce rapport explique clairement ces cyberrisques et propose de l'information en vue d'aider les fonctionnaires à s'acquitter de leurs responsabilités et à protéger leurs collectivités.

CGI publie également des blogues mondiaux et nationaux sur des sujets d'actualité propres aux secteurs d'activité et aux technologies. Découvrez nos dernières réflexions : [www.cgi.com/fr/blog](http://www.cgi.com/fr/blog).



A group of business professionals in suits are shown in profile, clapping and smiling. The image is set against a background of a white wall with a grid of small grey dots. The text 'Nous produisons des résultats.' is overlaid on the top left in a large, black, sans-serif font, with the first letter 'N' highlighted in a yellow box.

# Nous produisons des résultats.

## Une prestation de services fondée sur l'excellence opérationnelle

Les clients de CGI s'attendent de notre part à une prestation de services cohérente et uniforme, quel que soit le lieu ou le moment. En 2016, nous avons encore une fois affiché un bilan exceptionnel de projets réalisés dans le respect des échéances et des budgets, ce qui témoigne de notre passion pour l'excellence et de notre adhésion aux Assises de gestion de CGI certifiées ISO. Ces Assises instaurent un vocabulaire, des pratiques et des cadres de gestion communs pour gérer l'ensemble des activités de manière cohérente à l'échelle mondiale, tout en mettant l'accent sur l'amélioration continue.

## UNE APPROCHE GLOBALE

### Aider nos clients à transformer leurs activités afin de devenir des organisations numériques de bout en bout

Le rapport *CGI Global 1000* révèle que les hauts dirigeants de nos entreprises clientes sont mis au défi d'équilibrer les investissements pour assurer le fonctionnement de leur organisation, mais également pour transformer leurs activités. Forts de plus de 40 ans d'expérience, nous avons mis en place des fondements pour aider nos clients à réaliser avec succès, et selon une approche globale, chacune des étapes de leur transformation numérique.

- Une **gamme complète de services** qui nous dote des outils nécessaires pour concevoir, bâtir, sécuriser et réaliser l'avenir numérique de nos clients
- De **solides assises** qui nous permettent d'offrir avec succès des services de manière constante partout dans le monde
- Un **modèle de proximité client** qui place nos membres aux côtés de nos clients, favorisant la mise en œuvre d'innovations issues directement des projets réalisés avec eux
- Des **solutions** éprouvées qui accélèrent la transformation numérique de nos clients grâce à la propriété intellectuelle, au réseau mondial de prestation de services et aux partenariats stratégiques de CGI
- Des **professionnels talentueux** qui mettent à profit leurs connaissances et proposent chaque jour toute cette expertise à nos clients



#### ÉTUDE DE CAS

### Franchise Tax Board de la Californie

## Accroître les revenus et améliorer la transparence et les services aux contribuables

Les organismes gouvernementaux optimisent leurs processus d'affaires et modernisent leurs environnements informatiques afin de libérer des ressources pour leurs programmes transformationnels. Un exemple probant de cette pratique est le Franchise Tax Board (FTB) de la Californie. Deuxième plus important organisme responsable des impôts aux États-Unis après l'Internal Revenue Service, le FTB gère chaque année 20 millions de déclarations de revenus et 80 millions de visites sur son site Web.

Depuis 2011, l'État de la Californie collabore avec CGI pour moderniser ses systèmes fiscaux dans le cadre du projet Entreprise Data-to-Revenue (EDR). Il s'agit de l'un des plus importants projets TI de l'État, qui touche presque chacun des contribuables en Californie. Le projet EDR a permis de résoudre avec succès des problèmes pour lesquels le FTB a fait appel à CGI. En voici quelques exemples.

- **Disponibilité des données** — Les déclarations sont désormais corrigées, les paiements et les contribuables correctement identifiés, davantage de fraudes sont détectées et le traitement des cas est effectué selon un ordre de priorité approprié, assigné en fonction de la stratégie et de des ressources les plus efficaces puisque davantage de données sont maintenant disponibles, partagées et moins coûteuses à entretenir.
- **Processus de déclaration** — Le traitement des déclarations nécessite moins de temps, tout comme la mise en œuvre des changements opérationnels. Les données sont saisies, les déclarations sont corrigées et la performance peut être surveillée puisque les processus de déclaration ont été mis à jour.
- **Redondance et réutilisation des systèmes** — Le développement et la maintenance des systèmes et des fonctionnalités sont moins coûteux puisque ceux-ci ne sont plus redondants, disposent d'une plateforme technologique commune et sont intégrés.
- **Processus de déclaration en libre-service** — La gamme de fonctionnalités en libre-service offerte aux contribuables n'est plus restreinte en raison de technologies désuètes et d'une sécurité limitée.
- **Analyse de données** — La découverte de cas de non-conformité et la détection, le suivi et la prévention de la fraude sont améliorés grâce à une modélisation d'entreprise de pointe.

Le projet EDR s'inscrit dans un processus de numérisation continue qui vise à remplacer les processus papier et à utiliser des techniques de pointe d'analyse de données pour permettre au FTB d'administrer le système fiscal de façon plus efficace. Il offre une vision commune de l'information afin d'améliorer la transparence et les services aux citoyens. À ce jour, l'augmentation des revenus tirés du projet EDR a dépassé les objectifs, atteignant 2,8 milliards \$ au mois d'octobre 2016. En tant que projet axé sur la performance et financé à même les bénéfices, le coût des services offerts par CGI est prélevé à même les bénéfices générés par l'État.

« Le succès du projet EDR n'est pas le fruit du hasard. L'équipe de CGI a mené à bien le projet grâce à ses forces dans cinq domaines clés : la planification et la mise en phase du projet; des processus efficaces, y compris la gestion des risques; la collaboration avec le personnel du FTB; l'utilisation d'outils technologiques modernes; et l'optimisation de la solution en fonction des besoins des contribuables. »

**Cathy Cleek**, chef de la direction informatique  
Franchise Tax Board de la Californie  
Sacramento, Californie, États-Unis

## Faits saillants de 2016 — Nouveaux contrats et renouvellements

Les technologies numériques changent fondamentalement la manière dont nos clients exploitent leur entreprise et abordent l'innovation. Tout au long de 2016, CGI a établi, élargi et renouvelé des partenariats avec ses clients à toutes les étapes de leur transformation numérique, comme en témoignent ces **communiqués de presse**.



### **CGI et le chef de file en transport DB Schenker élargissent leur entente d'impartition en vue de couvrir davantage d'applications essentielles**

« Pour nous, il est extrêmement important de collaborer avec un partenaire en TI qui comprend notre domaine d'affaires et qui peut répondre à nos besoins en matière de technologies informatiques modernes, efficaces et essentielles à nos activités. »

**Tina Rundström**, vice-présidente principale des TI en Suède, DB Schenker, Göteborg, Suède

### **CGI et ELEXON signent une entente d'impartition de 20 M£ sur trois ans pour la gestion des TI et des processus d'affaires**

« Cette entente d'impartition avec CGI nous permet de bénéficier d'une expertise et de capacités importantes ainsi que d'une infrastructure moderne et extensible, et ce, à des taux hautement concurrentiels. Nous économiserons plus d'un million £ par année en tarifs d'exploitation fixes des TI, ce qui est une excellente nouvelle pour nos clients et démontre la capacité d'ELEXON à continuer d'offrir un bon rapport qualité-prix au sein du marché. »

**Mark Bygraves**, chef de la direction, ELEXON, Londres, Royaume-Uni

### **Le Scottish Borders Council attribue à CGI un contrat à long terme d'une valeur de 92 millions £ pour l'impartition de ses services numériques**

« Grâce à cette entente déterminante pour le Scottish Borders Council, nous aurons l'occasion de collaborer avec un chef de file mondial des TI afin d'exploiter une occasion exceptionnelle de transformation pour la région. »

**David Parker**, chef du Scottish Borders Council, Écosse, Royaume-Uni

### **SNC-Lavalin et CGI signent une entente d'impartition de services en TI**

« Cette entente se traduit par une économie annuelle moyenne de 20 % en termes de coûts d'exploitation de TI pour la durée du contrat. Elle nous permettra de réinvestir ces sommes afin de nous assurer que notre entreprise soit concurrentielle au sein du marché mondial de l'ingénierie et de la construction. Il s'agit de l'une des nombreuses initiatives d'amélioration de nos activités qui sera réalisée dans le cadre de notre programme d'excellence opérationnelle, que nous avons lancé à la fin mars. Conçu pour améliorer notre efficacité et notre exécution, ce programme nous permettra de nous concentrer sur ce que nous faisons de mieux — mettre à profit notre expertise mondiale en ingénierie et en construction pour répondre aux besoins précis de nos clients. »

**Neil Bruce**, président et chef de la direction, SNC-Lavalin, Montréal, Canada

### **CGI conclut une entente de modernisation de 10 ans avec Sears Canada**

« L'engagement à long terme de CGI, sa méthode pragmatique et l'alignement de cette entente avec les objectifs de Sears Canada font de CGI le partenaire idéal pour offrir le soutien et les services technologiques nécessaires à notre plateforme actuelle. »

**Becky Penrice**, vice-présidente, directrice et chef de l'exploitation, Sears Canada Inc., Toronto, Canada

### **CGI signe un contrat de 8 ans avec La Banque Postale**

« Nous travaillons depuis 12 ans avec les équipes de CGI qui savent se mobiliser et nous accompagner pour la réussite de nos grands programmes de transformation, en nous aidant à dégager des marges de manœuvre afin de financer une partie de nos principaux investissements. »

**Patrick Renouvin**, directeur des systèmes d'information, La Banque Postale et Réseau La Poste, Paris, France

### **CGI signe un contrat de partenariat avec DCNS relatif au support et à la maintenance de ses applications informatiques**

« L'approche proposée par CGI nous garantit une répartition plus pertinente de nos ressources et un modèle de support des applications beaucoup plus axé sur le préventif et la satisfaction de nos utilisateurs. Ce contrat engage aussi notre partenaire à être solidaire au quotidien pour l'atteinte de nos objectifs globaux de performance. Si l'on ajoute à cela sa présence mondiale, CGI est apparue comme le partenaire clé pour concrétiser nos ambitions et accompagner de manière efficace et agile la stratégie de développement de DCNS à l'international. »

**Michèle Fouchard**, directrice des systèmes d'information, DCNS, Brest, France

### **Hydro Tasmania et CGI prolongent une entente de 15 ans**

« Hydro Tasmania présente l'avantage concurrentiel d'être le plus grand producteur d'énergie renouvelable du pays, mais il est important pour nous de gérer les risques et d'améliorer notre efficacité au sein du marché national hautement concurrentiel de l'énergie, considérant les défis avec lesquels nous devons actuellement composer à l'échelle du pays. Jusqu'à présent, notre partenariat avec CGI nous a permis de nous concentrer sur nos activités fondamentales et nous positionne avantageusement pour les périodes financièrement difficiles à venir. »

**Luke Stow**, chef de la direction informatique, Hydro Tasmania, Melbourne, Australie

**CGI développe une solution de commerce électronique multicanale pour mobilcom-debitel**

« Notre nouvelle plateforme de commerce électronique constitue la base de toute initiative de numérisation de notre modèle d'affaires. CGI est un partenaire qui nous offre un soutien optimal, car son équipe comprend notre organisation et nos exigences d'affaires. »

**Florian Wolf**, chef des systèmes TI client et de commerce, mobilcom-debitel, Berlin, Allemagne

**CGI se classe parmi les meilleurs intégrateurs de technologies pour les gouvernements : des ententes en Californie et au Kentucky permettent à CGI d'obtenir des distinctions décernées par le Center for Digital Government**

« Dès notre première rencontre, CGI a agi en tant que véritable partenaire et a collaboré avec la ville afin de mettre en place une équipe unie et soudée, formée de membres de notre organisation et de l'entreprise. Notre partenariat dans le cadre de la mise en œuvre de cette solution novatrice d'établissement de budgets fonctionnels permet à la ville de Los Angeles de bénéficier des multiples avantages de la centralisation, de la normalisation et de l'automatisation. Nous sommes heureux que CGI ait reçu ce prestigieux honneur. »

**Ben Ceja**, administrateur municipal adjoint, Ville de Los Angeles, Californie, États-Unis

« CGI a non seulement présenté une offre qui permet de relever les défis du Commonwealth, mais a également fourni l'expertise et le personnel requis pour réaliser le projet en respectant les budgets et les échéances. Nous félicitons CGI pour l'obtention du prix " Best Fit Integrator ". Notre collaboration nous a permis de concrétiser notre vision consistant à améliorer les services aux citoyens et à accroître le recouvrement des sommes dues au Department of Revenue. »

**Mark Gillim**, directeur administratif de l'Office of Processing and Enforcement, Department of Revenue du Kentucky, Frankfort, Kentucky, États-Unis

## EXPERTISE NUMÉRIQUE

**Des stratégies et des technologies pour créer des entreprises numériques connectées**

À titre d'expert de choix, CGI aide ses clients à tirer pleinement parti des avantages issus des technologies numériques définies dans *CGI Global 1000* comme principaux outils de transformation. Aujourd'hui, nous collaborons avec nos clients pour soutenir leurs initiatives les plus stratégiques et concrètes afin d'innover et de sécuriser leurs technologies essentielles. La combinaison de nos principes de base d'être à l'écoute, d'innover et d'être des leaders garantit l'excellence opérationnelle dans la mise en œuvre de solutions ciblées pour nos clients.

**Outils de transformation numérique de CGI****Transformation de l'entreprise**

- stratégie et feuille de route numériques • stratégie du capital humain en TI • stratégie et architecture TI

**Transformation des activités axées sur le client**

- expérience client • innovation et collaboration • tout-numérique • valeur au client

**Transformation des ressources humaines, des processus et des technologies**

- renseignements issus du numérique • employés axés sur le numérique • automatisation intelligente • Internet des objets (IoT) • logiciel service (SaaS) • services numériques en gestion des processus d'affaires

**Transformation du modèle TI opérationnel**

- modernisation des TI • impartition transformationnelle • cybersécurité • méthodologie agile et DevOps • nuage et TI hybrides

**Perspectives des clients CGI Global 1000**

**72 %** ont indiqué que surmonter la résistance interne pour implanter une culture axée sur le tout-numérique est le principal obstacle à la mise en œuvre de la transformation numérique

**62 %** ont évalué l'amélioration de l'expérience client/citoyen comme leur principale priorité d'entreprise

**76 %** prévoient d'accroître ou de maintenir leurs investissements dans le changement grâce à de nouveaux services numériques

**75 %** ont mentionné la rationalisation et la modernisation des TI pour réduire les coûts d'exploitation comme leur principale priorité en TI



NOUS PRODUISONS DES RÉSULTATS.

## LA PRESTATION DE SERVICES LES MIEUX ADAPTÉS

### **Des équipes locales responsables et une prestation mondiale de services**

Le modèle de prestation de services les mieux adaptés de CGI met à profit le bassin de professionnels talentueux de notre vaste réseau mondial de prestation de services et des équipes locales pour offrir des services concurrentiels qui répondent aux besoins précis de nos clients. Notre **modèle de proximité client** permet aux équipes locales responsables d'établir de solides relations avec nos clients et d'acquérir une connaissance approfondie de leur secteur d'activité et de leur entreprise, et d'être solidement ancrées dans leur marché et leur collectivité. Ces équipes sont appuyées par un **réseau mondial de prestation de services** au pays, sur le continent et à l'international regroupant des experts sectoriels et des spécialistes en technologie qui travaillent de concert pour offrir des résultats cohérents et à haute valeur ajoutée.

CGI se classe à nouveau dans la liste Global Outsourcing 100® de 2016 de l'International Association of Outsourcing Professionals® à titre de leader et a obtenu la mention d'« excellence continue » puisqu'elle figure dans ce palmarès depuis cinq années consécutives.



## Faits saillants de 2016

### Prestation mondiale de services

CGI a amélioré ses capacités de prestation mondiale de services et a souligné de nombreux moments marquants cette année. En voici quelques exemples.

- 10 années de service des centres à Prague (République tchèque) et à Lebanon (Virginie, États-Unis)
- Récipiendaire du prix « Innovation et nouveau marché » décerné par la Chambre de commerce et d'industrie de Shawinigan en reconnaissance du centre d'excellence de Shawinigan de CGI (Québec, Canada)
- Inauguration de notre centre d'une superficie de 5 000 mètres carrés à Lafayette (Louisiane, États-Unis)

« L'implantation de CGI en Louisiane nous a permis de faire de cet État une destination privilégiée pour les entreprises fondées sur la connaissance et pour les professionnels créatifs qui les aident à prospérer. »

**John Bel Edwards**, gouverneur de la Louisiane  
(citation tirée du communiqué du 17 mai 2016 soulignant l'inauguration)

- Embauche de 500 membres au pays de Galles du Sud (Royaume-Uni) où notre équipe a reçu à la fois la certification 5 étoiles du Service Desk Institute (SDI) et le prix EMEA décerné par DataCenterDynamics pour le projet de transformation de l'année

« CGI est l'une de nos entreprises phares et je suis ravie d'entendre qu'elle a déjà contribué à la création de centaines d'emplois, et ce, bien avant la date prévue. »

**Edwina Hart**, ancienne ministre Business, Enterprise, Technology and Science, pays de Galles du Sud  
(citation tirée du communiqué du 31 mars 2016 soulignant ce jalon)

### Expertise spécialisée

- Un centre d'excellence dédié à l'industrialisation et à l'innovation en matière de transformation numérique a été implanté conjointement à Montpellier et à Toulouse (France) pour stimuler la transformation numérique des clients grâce aux plus récentes innovations en matière de réseaux sociaux, de mobilité, d'analyse, d'informatique en nuage et de sécurité (« SMACS »).
- Des centres de cybersécurité ont été inaugurés en Finlande, en France, aux Pays-Bas et aux États-Unis, complétant ainsi notre réseau mondial de centres de gestion de la sécurité et nos capacités mondiales de sécurité.

### Expansion de notre équipe

CGI est déterminée à demeurer un consolidateur du secteur des services en TI. CGI cible l'acquisition d'entreprises repérées par ses clients comme des partenaires de choix dans le cadre de *CGI Global 1000* afin d'accroître sa présence au sein de ses marchés métropolitains ainsi que ses capacités sectorielles et numériques. Voici les principales acquisitions réalisées en 2016.

- **Alcyane** à Paris propose des services-conseils et des services applicatifs axés sur les activités bancaires d'investissement, destinés aux institutions financières en France et à l'échelle mondiale.
- **Collaborative Consulting** à Boston propose des capacités en services-conseils et en informatique (TI) dans des domaines tels que la gestion des processus d'affaires et des programmes; la stratégie, la performance et la qualité des services en TI; et les solutions numériques de bout en bout.
- **JSL** à Toronto entretient des relations étroites avec les banques canadiennes et propose de solides capacités en services-conseils stratégiques en TI, y compris le développement agile.



### Focus sur l'Asie-Pacifique

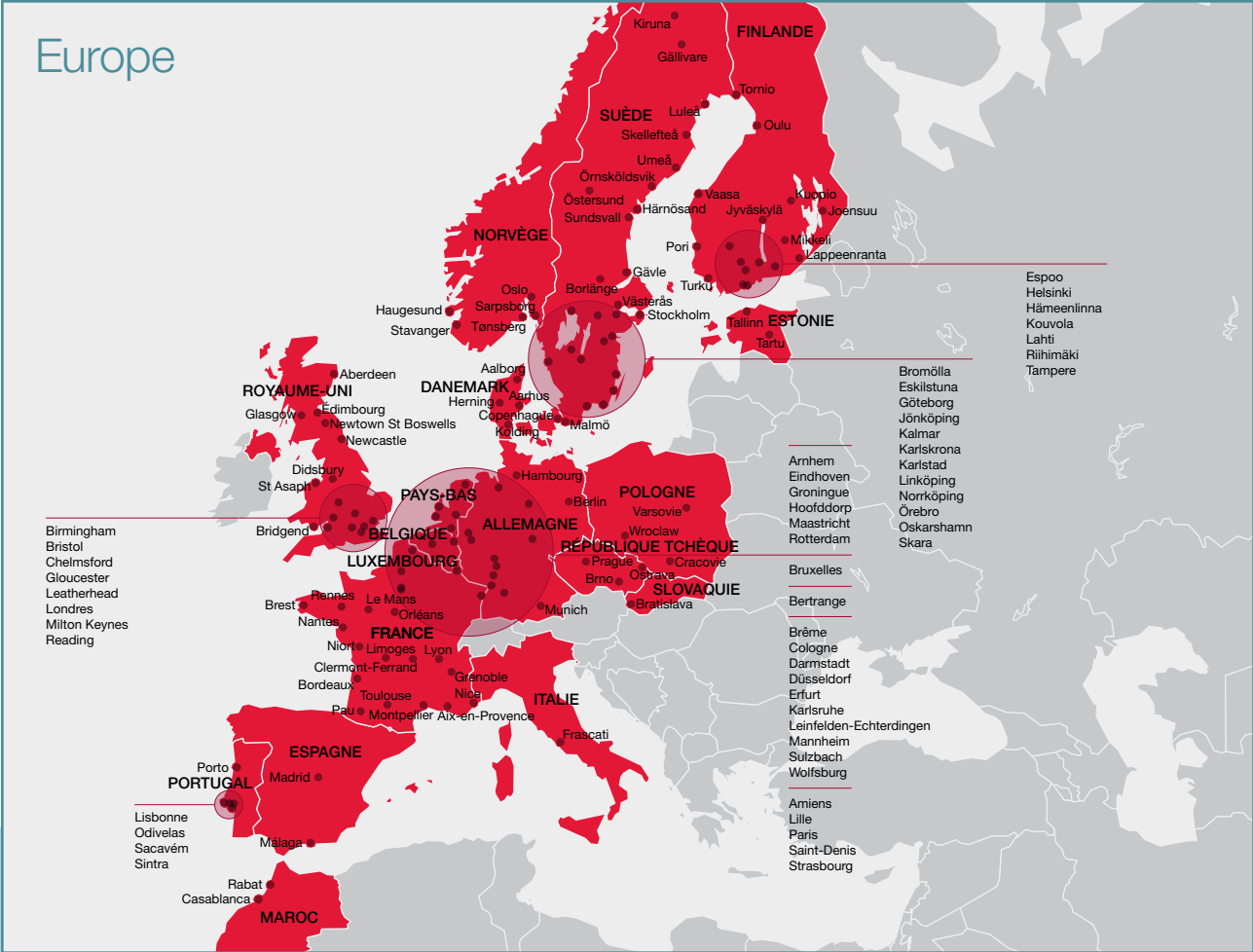
En 2016, les centres de prestation de services de CGI en Asie-Pacifique ont continué d'accroître leurs capacités et ont affiché une **croissance de plus de 20 %** pour répondre à la demande en constante évolution de nos clients. Les architectes de solutions et autres experts présents dans ces centres jouent un rôle essentiel et travaillent de concert avec nos équipes des marchés métropolitains chargées de la prestation directe de services auprès de nos clients afin de développer pour eux les solutions les mieux adaptées. Les principaux domaines d'intérêt sont les suivants.

- Technologies de l'information, dont une spécialisation par secteur économique (verticale)
- Systèmes reposant sur l'utilisation de cartes électroniques
- Services liés aux systèmes vocaux et en gestion des processus d'affaires

# Une solide présence locale dans des centaines de collectivités, partout dans le monde







## L'équipe de direction de CGI

## Services corporatifs

**Serge Godin**

Fondateur et  
président exécutif  
du conseil

**George D. Schindler**

Président et  
chef de la direction

**Julie Godin**

Vice-présidente du conseil, vice-présidente exécutive,  
Administration et planification globale

**Stuart A. Forman**

Vice-président principal,  
chef de la direction  
informatique globale

**Bernard Labelle**

Vice-président principal,  
Ressources humaines  
mondiales

**Luc Pinard**

Vice-président exécutif,  
Performance de l'entreprise

**Stanley L. Sims**

Vice-président,  
chef de la sécurité

## Exploitation

## ASIE-PACIFIQUE

**Colin Holgate**

Président

**Rakesh Aerath**

Centre de prestation de  
services — Multisectoriels  
et gouvernements, Inde

**Mark Aston**

Asie du Sud-Est

**Robert Dewar**

Australie

**Vinayak Hedge**

Centre de prestation —  
Services financiers, Inde

**George Mattackal**

Centre de prestation —  
Communications et services  
d'entreprise, Inde

**Sridhar Ramamurthy**

Centre de prestation —  
Opérations technologiques  
mondiales, Inde

**Sudhir Subbaraman**

Centre de prestation de  
services — Solutions, Inde

## CANADA

**Mark Boyajian**

Président

**Réjean Bernard**

Opérations technologiques  
mondiales

**Christian G. Brosseau**

Grand Montréal —  
Services financiers

**Chantal Buteau**

Ville de Québec

**Lisa Carroll**

Région de la capitale nationale

**Shawn R. Derby**

Ouest canadien

**Michael Godin**

Grand Montréal —  
Services commerciaux  
et publics

**Marie T. MacDonald**

Région du Grand Toronto —  
Services commerciaux  
et publics

**Jay MacIsaac**

Provinces de l'Atlantique

**Peter Sweers**

Région du Grand Toronto —  
Services bancaires et gestion  
de patrimoine

EST, CENTRE  
ET SUD  
DE L'EUROPE**Doug McCuaig**

Président

**Ron de Mos**

Pays-Bas

**José Carlos Gonçalves**

Sud de l'Europe et Brésil

**Dariusz Gorzeń**

Pologne

**Torsten Straß**

Allemagne

**Štefan Szabó**

République tchèque,  
Slovaquie et est de l'Europe

**Frank van Nistelrooij**

Services à Shell

**Ben Vicca**

Belgique

FRANCE,  
LUXEMBOURG  
ET MAROC**Jean-Michel Baticle**

Président

**Philippe Bouron**

Services-conseils  
en management

**Fabien Debüt**

Grand Est

**Laurent Gerin**

Innovation et centre  
d'excellence

**Stéphane Jaubert**

Commerce de détail et  
services aux consommateurs  
et secteur manufacturier

**David Kirchhoffer**

Banques/Services financiers

**Daniel Lecerf**

Nord

**Gilles Le Franc**

Grand Ouest

**Michel Malhomme**

Centres de production  
France-Maroc

**Pierre-Dominique Martin**

Transport/Services publics/  
Ressources humaines

**Sassan Mohseni**

Énergie/Télécommunications/  
Médias

**François Boulanger**

Vice-président exécutif,  
chef de la direction financière

**Kevin Linder**

Vice-président  
principal, contrôleur  
corporatif

**Steve Perron**

Vice-président  
principal, Finances  
et trésorerie

**Guy Vigeant**

Vice-président  
principal, Fusions  
et acquisitions

**Benoit Dubé**

Vice-président  
exécutif, avocat en  
chef et secrétaire  
général

**Lorne Gorber**

Vice-président  
exécutif,  
Communications  
et relations avec  
les investisseurs

**Tim Gregory**

Vice-président  
exécutif, Ingénierie  
d'affaires,  
marketing et  
stratégie de  
propriété  
intellectuelle

**PAYS NORDIQUES  
EUROPÉENS****Heikki Nikku**

Président

**Pär Fors**

Suède

**Tom Hauge**

Norvège

**Leena-Mari Lähteenmaa**

Opérations technologiques  
mondiales

**Martin Petersen**

Danemark

**Tapio Volanen**

Finlande et Estonie

**ROYAUME-UNI****Steve Thorn**

Président

**David Fitzpatrick**

Opérations technologiques  
mondiales

**Matthew Grisoni**

Pétrole, gaz et services  
aux consommateurs

**Michael Herron**

Santé, services publics locaux  
et Écosse

**Elwyn Jones**

Gouvernement central  
et justice

**Tara McGeehan**

Énergie, services publics  
et télécommunications

**Neil Sadler**

Banques et marchés financiers

**Steve Smart**

Industrie spatiale,  
défense, sécurité nationale  
et cybersécurité

**ÉTATS-UNIS****David L. Henderson**

Président

**Lynne Bushey**

Mid-Atlantic

**Dave Delgado**

Ouest des États-Unis

**Ned Hammond**

Opérations technologiques  
mondiales et prestation  
de services

**Christopher James**

Solutions sectorielles

**Bill Robichaud**

Nouvelle-Angleterre

**John Roggemann**

Centre des États-Unis

**Vijay Srinivasan**

Sud des États-Unis

**Steven Starace**

Est des États-Unis

**Tim Hurlebaus**

Président, CGI Federal

**Patrick Dougherty**

Programmes de défense

**Candice Ling**

Organismes de réglementation

**Stephanie Mango**

Sécurité, services  
administratifs, judiciaires  
et correctionnels

**Dave Ralston**

Government Secure Solutions,  
CGI Inc.

**George Strader**

Programmes de  
conformité en santé

**Kenyon Wells**

Diplomatie, assistance  
et commerce

# 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 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, CGI affiche une croissance constante dont bénéficient nos clients, nos membres et 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.

opérations certifiées ISO 9001	<b>La constitution de CGI</b> Rêve Vision Mission Valeurs				<b>Code d'éthique</b>	<b>Politiques de ressources humaines</b>	<b>Politiques financières</b>	<b>Politiques de sécurité</b>	<b>Politique qualité</b>		
	<b>Orientations et plans stratégiques</b>				<b>Gouvernance d'entreprise et des opérations</b>		<b>Modèle organisationnel et ajustements</b>		<b>Cadres de gestion</b>		
	<b>Processus d'unité d'affaires</b>						<b>Processus corporatifs</b>				
	Relation client et développement des affaires		Affectation et recrutement		Gérer l'excellence opérationnelle	Gestion des risques liés aux mandats	Vérification de l'état de santé du développement des affaires		Revue de la performance des unités d'affaires	Innovation, propriété intellectuelle et investissements dans l'efficacité	Gestion financière
	<b>Cadre de gestion du partenariat client</b>						<b>Cadre de gestion du partenariat membre</b>		<b>Cadre de gestion du partenariat actionnaire</b>		
	<b>Proposition</b>		<b>Contrat</b>		Meilleures pratiques en gestion des TI	<b>Gouvernance des ententes</b>	<b>Livraison</b>	<b>Clôture</b>			
	<b>Gestion des technologies</b>		<b>Gestion des applications</b>		<b>Services-conseils, intégration et développement de systèmes</b>		<b>Gestion des processus d'affaires</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration</li> <li>• Rencontres d'équipe</li> <li>• Évaluation de la performance et planification de carrière</li> <li>• Institut de leadership</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des relations</li> <li>• Règles de divulgation</li> <li>• Communications</li> </ul>
	<b>Programme d'évaluation de la satisfaction client</b>						<b>Programme d'évaluation de la satisfaction membre</b>		<b>Programme d'évaluation de la satisfaction actionnaire</b>		

© 2016 Groupe CGI inc.

## Les Assises de gestion de CGI

CGI est déterminée à être la meilleure entreprise du secteur des TI. Pour ce faire, nous devons gérer notre entreprise en faisant preuve d'excellence. À cet égard, les Assises de gestion de CGI regroupent les composantes majeures qui définissent notre entreprise et orientent sa gestion, y compris la Constitution de CGI et un ensemble commun de politiques, de cadres de gestion, de processus, de principes opérationnels et de mesures. Les Assises de gestion rassemblent les meilleures pratiques nous permettant d'être constants et de produire des résultats de qualité supérieure pour nos clients, peu importe le pays dans le monde où CGI exerce ses activités.



# RESPONSABILITÉ SOCIALE

## Travailler ensemble pour bâtir des collectivités durables

La responsabilité sociale est un aspect essentiel des activités quotidiennes de CGI. Tout ce que nous faisons — qu'il s'agisse d'offrir des services et des solutions durables ou de faire don de notre temps et de notre expertise pour aider nos collectivités — est intrinsèquement lié aux collectivités au sein desquelles nous et nos clients vivons et travaillons.

Chez CGI, notre objectif est de travailler ensemble avec nos partenaires et nos collectivités afin de jouer un rôle déterminant au sein de notre société.

**CGI a renouvelé ses inscriptions et figure parmi les principaux indices de responsabilité sociale** regroupant les entreprises axées sur la durabilité à l'échelle mondiale, notamment RobecoSAM et l'indice de durabilité S&P Dow Jones, MSCI et ECPI. CGI fait également partie de la série d'indices FTSE4Good.

# DES PARTENARIATS AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

## CGI à l'œuvre dans ses collectivités

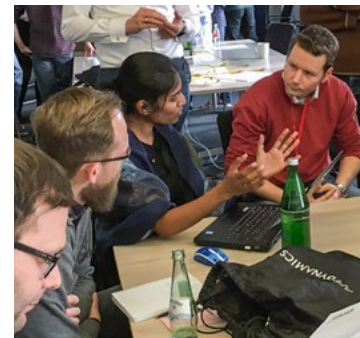
Les professionnels de CGI ont à cœur les collectivités au sein desquelles ils vivent et travaillent. Nous mettons à profit nos compétences de leader mondial de services en TI — résolution de problèmes, créativité et collaboration — afin d'exercer une influence positive sur nos collectivités. Grâce à des initiatives bénévoles ou du travail réalisé gratuitement et des investissements financiers, nous sommes déterminés à appuyer ces causes qui contribueront au bien-être de nos collectivités.

### Faits saillants de 2016

#### Des programmeurs au service de la collectivité

Des membres de CGI du monde entier ont conjugué leur expertise en technologie et leur esprit d'innovation afin de participer à un nouveau type d'événement baptisé « hackaton » (compétition de programmation), qui a pour objectif de générer de nouvelles idées et de résoudre des problèmes précis pour nos clients et leur collectivité. Voici quelques exemples où nous avons cette année mis la programmation au service de la collectivité.

- **Mode de vie numérique** — Les membres de CGI à Düsseldorf, en Allemagne, ont participé à une compétition de programmation tenue le weekend dans les bureaux de l'entreprise et s'échelonnant sur une période de 24 heures, au cours de laquelle ils ont échangé leurs idées afin de donner vie à la transformation numérique. Smarking, une solution intelligente de stationnement destinée aux villes, fut l'idée gagnante. Cette solution permet aux résidents de trouver une place de stationnement dans les zones saturées et permet à la ville d'accroître l'efficacité de l'application des règlements et de la planification des capacités de stationnement.
- **Compétition de programmation pour le Jour de la Terre** — La General Services Administration des États-Unis a organisé un événement pour encourager des équipes, composées d'employés gouvernementaux, d'étudiants et de professionnels du secteur des TI, à échanger des idées sur des technologies respectueuses de l'environnement. L'une des quatre équipes gagnantes comptait des membres de CGI et a proposé une carte des indicateurs des changements climatiques pour l'Agence pour la protection de l'environnement des États-Unis.
- **Compétition de programmation du Ministry of Justice (MoJ)** — Des membres issus de tout le Royaume-Uni ont participé à la toute première compétition de programmation organisée par le Ministry of Justice (MoJ) afin de permettre aux tribunaux d'accélérer le traitement des poursuites, d'offrir des services améliorés de réadaptation aux délinquants à l'échelle nationale et de réduire les risques menaçant le fonds d'aide juridique.
- **Steel City Codefest** — Cet événement annuel de conception d'applications réunit des bénévoles de l'ensemble de la ville afin de développer des applications pour les organisations locales de Pittsburgh, en Pennsylvanie (États-Unis). En 2016, des membres de CGI ont développé une application pour le Children's Museum of Pittsburgh afin d'aider cet établissement à améliorer l'expérience des visiteurs ainsi qu'une autre pour l'Allegheny Children's Initiative (fournisseur de services de santé comportementale et mentale pour les enfants) visant à simplifier la collecte de données pour les familles et à en améliorer la fiabilité.



Les membres de Düsseldorf, en Allemagne, ont échangé des idées afin de donner vie à la transformation numérique.



Des membres de partout au Royaume-Uni ont participé à la toute première compétition de programmation (« hackaton ») du Ministry of Justice (MoJ).

#### Études sur le développement de nos collectivités

Afin de bâtir des collectivités durables et saines, CGI travaille de concert avec des clients et des organisations pour examiner les défis avec lesquels elles doivent composer et formuler des recommandations afin de promouvoir un avenir durable. Voici quelques exemples de recherches que nous avons réalisées cette année.

- « Better business\* » (**Des entreprises performantes**) — CGI a appuyé une étude novatrice, réalisée par le Social Value Lab, en vue d'analyser les activités, la responsabilité sociale et les pratiques de production de rapports des 500 plus importantes entreprises en Écosse. L'étude a révélé que les dirigeants d'entreprises émergentes et le public en général sont animés de motivations éthiques et moins tolérants à l'égard de la négligence des entreprises et de la corruption. Elle propose des recommandations concrètes afin de favoriser des pratiques commerciales plus responsables et novatrices.
- « **Identifying and analyzing digital payment flows regarding illegal purposes on the Internet\*** » (**Repérer et analyser les paiements numériques à des fins illégales sur Internet**) — En Suède, CGI fait partie d'une coalition composée d'institutions financières et d'organisations non gouvernementales (ONG) qui vise à repérer les paiements liés aux abus sexuels commis sur des enfants. Cette année, CGI a appuyé une thèse de maîtrise de Linköping University qui a examiné, pour la première fois, l'exploitation illégale de la part d'entreprises légitimes afin de contrer ce marché et les transactions associées à de telles activités.
- **S'associer aux leaders de demain** — En France chaque année, CGI s'associe aux plus prestigieuses universités afin d'accompagner des cohortes d'étudiants et de réaliser avec eux des projets à valeur ajoutée. Cette année, CGI et l'École CentraleSupélec ont décidé d'unir leurs forces pour mettre en évidence la vision de la Génération Y en matière de prospective sur le numérique. Comprendre et anticiper ces attentes est une des clés de la réussite pour les grands décideurs français, publics et privés, qui permet aux organisations de s'orienter de façon éclairée dans leur approche de la génération Y.

\*Études offertes en anglais



Les leaders de CGI au Royaume-Uni ont participé à 40 différentes activités de financement afin de récolter de l'argent pour le Prince's Trust.

### Investir notre temps et notre expertise

Dans le cadre de leurs activités à l'échelle mondiale, les membres de CGI font équipe avec des organisations caritatives et communautaires afin d'appuyer des causes importantes à leurs yeux. Voici quelques exemples des initiatives 2016 de service communautaire.

- **Encourager l'enseignement de la technologie** — CGI agit à titre de partenaire du projet TEKNIK en France qui encourage les entreprises à présenter leur métier et secteur d'activité et à promouvoir les métiers du numérique auprès des collégiens et lycéens. CGI veut changer la perception que les jeunes peuvent avoir des métiers du numérique et valoriser les opportunités de carrière existantes dans un des secteurs les plus dynamiques et créateurs d'emplois en France.
- **Promouvoir l'éducation en milieu rural** — Des membres de CGI collaborent avec le pensionnat Swami Vivekananda Adivasi Ashram Shala, situé à proximité de Mumbai, en Inde, afin de répondre aux besoins de base des élèves défavorisés et de leur offrir des outils pour aborder la société moderne. Presque tous les mois, CGI organise une activité pour soutenir l'école, sous la forme de soins médicaux pour les enfants, d'apprentissage de l'anglais ou d'orientation professionnelle.
- **Travailler en partenariat avec le Prince's Trust** — Cette année, CGI et le Prince's Trust ont célébré leur 40<sup>e</sup> anniversaire. Organisme caritatif de premier plan au Royaume-Uni, l'association du prince Charles aide des personnes âgées de 13 à 30 ans qui sont sans emploi ou aux prises avec des difficultés scolaires à transformer leur vie. Afin de souligner cette étape clé pour les deux organisations, des membres de CGI ont investi leur temps et leur talent de 40 façons différentes au profit de l'organisation et pour recueillir 50 000 £ pour l'organisme.
- **Cyclo-défi Enbridge contre le cancer** — Des membres de CGI au Québec, au Canada, ont une fois de plus participé au périple de deux jours à vélo, au profit de la recherche et des traitements contre le cancer. CGI ayant versé une somme égale à celle recueillie, les cyclistes de CGI ont remis plus de 63 000 \$ à la cause. Le total amassé par CGI au profit de cette organisation au cours des cinq dernières années s'élève à plus de 500 000 \$.

## STIMULER DES INITIATIVES DURABLES

### Des services et solutions au profit des clients et de la société

Dans l'ensemble des secteurs d'activité, CGI collabore avec ses clients pour offrir des solutions qui privilégient la durabilité énergétique et environnementale, encouragent les villes à adopter des technologies intelligentes et améliorent la vie des citoyens, protègent le bien-être des enfants, et plus encore. Voici quelques exemples de nos solutions et services novateurs et durables.

#### Services publics intelligents

- **Réseaux intelligents** — En collaboration avec les Smart Society Services, CGI a développé la **plateforme ouverte de réseau intelligent** qui met à profit la technologie IoT (Internet des objets) pour intégrer des applications et les relier à des appareils intelligents, non seulement pour les sociétés de services publics, mais également pour les infrastructures essentielles telles que les routes et le transport ferroviaire. La plateforme assure le soutien des solutions de conservation de l'énergie pour l'éclairage public, les compteurs intelligents et l'automatisation de la distribution d'énergie.
- **Compteurs intelligents** — CGI joue un rôle de premier plan dans le déploiement de **53 millions de compteurs au Royaume-Uni**, prévu de 2015 à 2020. Il s'agit de l'une des plus importantes mises en service de compteurs intelligents au monde. Nous concevons, développons et mettons en œuvre les solutions technologiques requises pour soutenir le déploiement et en assurer le succès.
- **Énergies renouvelables** — **Notre système de gestion des énergies renouvelables (RMS)** contrôle plus de 7 000 éoliennes dans près de 600 parcs éoliens répartis dans 9 pays. Nos clients, dont **Energias de Portugal Renewables (EDPR)**, le troisième plus grand producteur d'énergie éolienne au monde, utilise ce système pour notamment assurer le contrôle des parcs éoliens éloignés et la connexion immédiate au réseau ainsi que réduire les coûts des temps d'arrêt et de la maintenance.



### Protection environnementale

- **Performance des conducteurs** — L'application mobile **BestDriver** de CGI aide les entreprises de transport et de logistique à améliorer la performance des conducteurs en combinant l'analyse des données massives aux technologies ludiques (« gamification »). Il en résulte une réduction de la consommation de carburant et des émissions de carbone ainsi qu'une sécurité et une rentabilité accrues.
- **Matières dangereuses** — La solution **ProSteward360** de CGI permet d'assurer la manipulation de façon sécurisée des produits chimiques dangereux. Utilisée dans plus de 100 pays, la solution gère avec efficacité les données sur les produits chimiques, en accroît la sécurité et soutient la conformité réglementaire à l'échelle mondiale.
- **Gestion de la réglementation** — La **solution de gestion réglementaire CGI Advantage** aide les organismes à améliorer un vaste éventail de fonctions réglementaires, telles que l'octroi de permis, l'accord de licences et les inspections, et procure aux citoyens des capacités en libre-service.
- **Reprise après sinistre** — En partenariat avec le Department of Community Affairs du New Jersey, CGI a développé un **système intégré pour la gestion et les opérations de rétablissement pour l'ouragan Sandy (SIROMS)** afin de gérer la distribution des fonds fédéraux dans le cadre des efforts de reprise après sinistre à la suite de l'ouragan Sandy.

### Villes intelligentes

- **Espaces publics** — La solution **IBOR** de CGI fait appel à l'Internet des objets (IoT) pour gérer à distance des infrastructures publiques, telles que les feux de circulation, pour accroître la sécurité publique et réduire la consommation énergétique et les émissions de CO<sub>2</sub>.
- **Police communautaire** — Travaillant avec le corps policier néerlandais, CGI a développé une **application mobile** qui permet aux citoyens néerlandais de signaler à la police des activités suspectes et de recevoir des alertes relatives aux crimes et à la sécurité.
- **Intervention d'urgence** — CGI a développé un **système novateur d'intervention d'urgence** pour le ministère de l'Intérieur de l'Estonie qui met à profit les technologies numériques afin d'améliorer le temps d'intervention, le partage de l'information et la prise de décision.
- **Soins axés sur le patient** — Mettant à profit les dernières technologies numériques, la solution **CommunityCare360 de CGI** relie les patients, les médecins de première ligne, les coordonnateurs, les premiers intervenants et les autres travailleurs en soins de santé, peu importe quand et où les données sont requises.

### Bien-être des enfants

- **Protection de la jeunesse** — Plus de 35 000 travailleurs sociaux partout aux États-Unis comptent chaque jour sur le **système d'information automatisé utilisé par les services de protection de la jeunesse (SACWIS)**, mis en œuvre par CGI, pour assurer la sécurité des enfants.
- **Exploitation** — CGI collabore étroitement avec la Coalition financière suédoise et des organisations non gouvernementales (ONG) afin de mettre à profit la technologie, notamment grâce au développement d'une **solution de paiement** novatrice qui vise à contrer les abus sexuels commis sur des enfants en surveillant les paiements associés à de telles activités.

## FOCUS SUR LE PROJET

### Minimiser l'impact de l'ouragan Matthew pour les sociétés de services publics et leurs clients

Les sociétés de services publics se préparaient à faire face à un grand nombre de pannes d'électricité lorsque l'ouragan Matthew a déferlé sur la côte est des États-Unis en octobre 2016. Avec des vents de la force d'une tempête tropicale et des dommages liés à l'incursion de l'eau de mer, l'ouragan Matthew a mis sérieusement à l'épreuve les sociétés de services publics et leurs infrastructures essentielles.

La Floride héberge plusieurs des clients de CGI œuvrant dans le secteur des services publics et utilisant notre **portefeuille de solutions Pragma pour la gestion des pannes, du réseau et des équipes mobiles**. Nous avons donc adopté une approche proactive afin de nous assurer que nos clients soient prêts à gérer la vague soudaine de pannes et d'incidents dangereux provoqués par l'impact de l'ouragan Matthew.

CGI a installé des ressources sur le terrain qui ont offert un soutien technique essentiel afin de préserver la stabilité des systèmes et assurer la continuité des affaires durant le processus d'intervention pendant l'ouragan et a participé aux efforts pour le rétablissement des services post-sinistre. Ce travail a permis d'accroître la sécurité et de minimiser la durée des pannes au sein des collectivités desservies par nos clients.



« Le nom de notre organisation, OUC–The Reliable One, reflète notre engagement à être la société de services la plus fiable chaque jour, au pays. Lorsque nous avons récemment décidé de mettre à niveau notre système de gestion des pannes, nous avons donc choisi CGI pour une mise à jour majeure de nos systèmes avancés de compteurs intelligents et de répartition assistée par ordinateur. Nous avons grandement apprécié le fait que CGI ait fait plus que le nécessaire pour se déplacer à Orlando avant le passage de l'ouragan Matthew. Leur présence nous a permis de nous assurer que notre équipe avait le soutien nécessaire pour rétablir le courant chez nos clients de façon aussi rapide et sécuritaire que possible. » »

**Clint Bullock**, vice-président, distribution électricité et eau  
Orlando Utilities Commission (OUC–The Reliable One)  
Orlando, Floride, États-Unis

## BRANCHÉS SUR VOS RÊVES

### Jouer un rôle déterminant au sein de nos collectivités à l'échelle mondiale

En 2016, afin de souligner le 40<sup>e</sup> anniversaire de CGI, nous avons lancé le programme *Branchés sur vos rêves* pour renforcer notre engagement envers nos collectivités. Pour cette première édition, à l'issue du vote des membres de toute l'entreprise, sept projets — un pour chacune des unités d'affaires stratégiques de CGI — ont été retenus. Ceux-ci bénéficieront du soutien de CGI, qui pourra prendre la forme d'un accès aux technologies et aux installations, de financement ainsi que de la contribution de milliers de membres bénévoles.

### Projets de l'édition 2016 de *Branchés sur vos rêves*

#### ASIE-PACIFIQUE

##### Installations scolaires et sportives pour les élèves de l'école primaire de Gowdihalli

CGI apporte son soutien afin d'accroître le taux d'alphabétisation des élèves de l'école primaire de Gowdihalli en Inde et de ceux des villages avoisinants en améliorant l'accès à l'éducation et aux fournitures scolaires.

#### CANADA

##### Habitat pour l'humanité (HPH)

Les professionnels de CGI aident l'organisme HPH à développer une solution de commerce électronique en vue de joindre un public élargi et de mieux coordonner les dons entre ses sections régionales.

#### EST, CENTRE ET SUD DE L'EUROPE

##### Projet de collaboration de CGI et Mimar

Au Portugal, CGI aide le centre d'hébergement pour jeunes Mimar à développer une base de données et une application afin d'organiser ses services et ses données. Le projet prévoit également le financement de réparations et d'améliorations plus que nécessaires de ses installations.

#### ÉTATS-UNIS

##### Camp STIM de CGI

CGI offre son camp de science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM) dans cinq emplacements à l'échelle nationale afin de doter des élèves de compétences précieuses en informatique et en réseautage.

#### FRANCE, LUXEMBOURG ET MAROC

##### RéZo City

RéZo City, organisme à but non lucratif offrant des outils d'orientation et de perfectionnement professionnels à des jeunes en recherche d'emploi, fait équipe avec des bénévoles de CGI afin d'offrir aux jeunes des cours d'informatique ainsi que des séances de formation individuelles.

#### PAYS NORDIQUES EUROPÉENS

##### Application Helping Hand — Centre numérique de bénévolat

Les membres de CGI développent une application pour aider l'Association finlandaise pour la santé mentale à jumeler des bénévoles aux personnes dans le besoin.

#### ROYAUME-UNI

##### Lutte contre le cybercrime

Les membres de CGI au Royaume-Uni s'engagent contre le cybercrime en soutenant un outil nommé « Cyber Made Simple », qui enseigne aux enfants et parents les comportements en ligne responsables et positifs à adopter.

Apprenez-en davantage sur le programme et les projets : [cgi.com/branches-sur-vos-reves](http://cgi.com/branches-sur-vos-reves).



Branchés sur  
vos rêves

CGI dans nos collectivités



## *CGI GLOBAL 1000*

### **Faire entendre la voix de nos clients et partager les perspectives de CGI**

Une occasion extraordinaire de transformer la manière dont les organisations créent de la valeur pour leurs partenaires s'offre à nous et le rôle de la technologie est au cœur de cette opportunité de transformation.

Pour mieux comprendre les changements majeurs qui s'opèrent à l'heure du numérique et la manière dont la technologie peut stimuler cette transformation, CGI rencontre tous les ans en personne des dirigeants des fonctions d'affaires et des fonctions informatiques afin d'être à l'écoute de ses clients et de discuter avec eux de leurs défis et priorités.

De ces conversations annuelles se dégagent des perspectives pratiques — fondées sur des données quantitatives et qualitatives — qui façonnent les stratégies futures, aussi bien celles des entreprises qui y prennent part que celles de CGI.

Depuis de nombreuses années, nous partageons ces perspectives et les conclusions de ces conversations avec ceux qui y ont participé. Cette année, pour la première fois, nous avons également publié un rapport complet : l'édition 2016-2017 de *CGI Global 1000*.

Demandez votre exemplaire : [cgi.com/fr/analyse-global1000](http://cgi.com/fr/analyse-global1000).



Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Grâce à ses 68 000 professionnels répartis dans des centaines d'emplacements dans le monde entier, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur leurs clients. Nous offrons des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle de grande qualité. Ces services sont conjugués à plus de 150 solutions de propriété intellectuelle afin d'aider nos clients à devenir des organisations numériques de bout en bout. CGI travaille avec des clients partout dans le monde, privilégiant un modèle unique de proximité client et de prestation mondiale de services la mieux adaptée aux besoins de ses clients afin d'accélérer leur transformation numérique et de leur conférer un avantage concurrentiel.

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

# CGI

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

© 2016 Groupe CGI inc.

BestDriver, CGI Advantage, CGI Atlas360, CGI Collections360, CGI CommunityCare360, CGI ProperPay, CGI Trade360, CGI Traffic360, CGI Unify360, Data2Diamonds, Exploration2Revenue, GIOS, HotScan, La force de l'engagement, Pragma, Pro Logistica, ProSteward360, Ratabase, Sm@rtering et Sovera sont des marques de commerce ou des marques déposées de Groupe CGI inc. ou de ses sociétés affiliées. Microsoft et Hololens sont des marques de commerce ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. iBeacon est une marque déposée de Apple Inc.