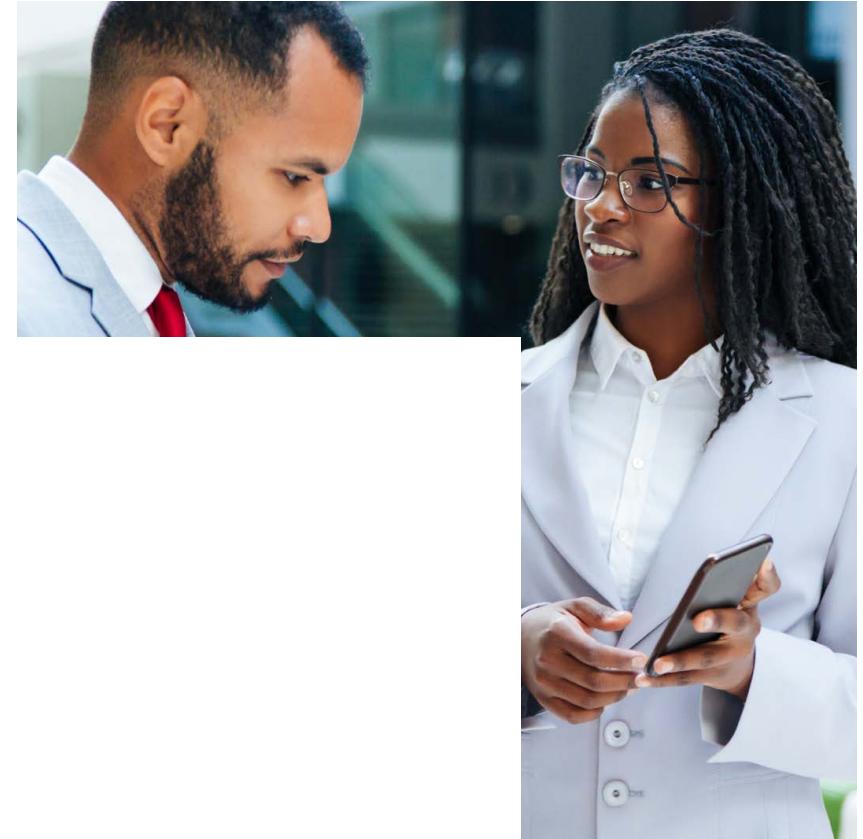


Principales tendances à observer dans le secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires

Découvrez les perspectives des clients CGI sur la façon de stimuler l'innovation grâce à la transformation numérique.



2022 CGI LA VOIX
DE NOS CLIENTS

CGI

Tirer parti de produits et services novateurs grâce à la transformation numérique

Incidence des macrotendances

Cette année, l'accélération technologique et numérique est la principale macrotendance mentionnée par les dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires, qui s'efforcent de proposer des offres plus innovantes.

Ces tendances sont observées tant par les leaders du numérique (ceux dont les stratégies numériques produisent des résultats) que par les acteurs du domaine numérique (ceux qui mettent au point ou lancent de telles stratégies), mais elles ont une moindre incidence sur l'organisation des leaders numériques compte tenu de leurs infrastructures plus modernes. Ces environnements technologiques de pointe les aident aussi à attirer des professionnels, à les maintenir en poste et à pallier la pénurie de talents en TI à laquelle ils font face. Ce manque de personnel constitue d'ailleurs une des macrotendances les plus mentionnées pour 2022.

Préoccupations de nos clients

Dans le but d'offrir plus de produits et services novateurs répondant aux nouvelles attentes de leurs clients, cette année, les dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires misent sur la modernisation de leurs infrastructures et applications au moyen de plateformes en temps réel, de la transformation numérique, de l'automatisation et de nouveaux modèles de prestation de services en TI (p. ex. informatique en nuage). L'objectif est de créer un environnement technologique moderne, novateur, agile et automatisé en vue d'améliorer l'expérience client, de réaliser des économies de coûts et d'accroître la compétitivité.

En plus de se concentrer sur la modernisation, comme par les années passées, les dirigeants continuent d'assurer la sécurité de leurs entreprises, de gérer le renforcement et la modification de la réglementation et des normes de sécurité et d'optimiser leurs opérations afin de réduire les coûts. Par contre, l'accès aux technologies et la pénurie de talents en TI constituent encore les principaux obstacles à la réalisation de ces priorités.

À propos des perspectives

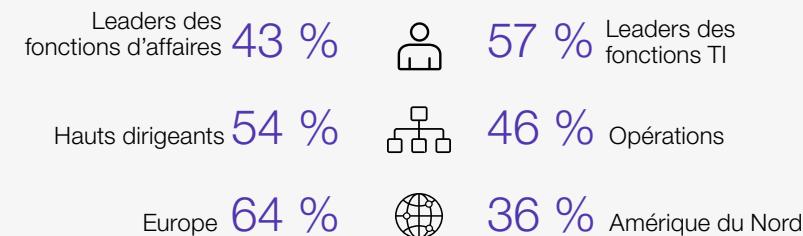


Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives stratégiques par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique.

En 2022, nous avons rencontré 1 675 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI).

Ce résumé présente des exemples de perspectives recueillies auprès de 77 dirigeants d'entreprises clientes du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires.

Données démographiques issues des entrevues



Principales tendances et priorités

Cette année, la modernisation des infrastructures TI et des applications est au sommet de la liste des priorités des dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires, qui veulent offrir des produits et services plus novateurs ainsi qu'une meilleure expérience client.

Principaux éléments à retenir

Les dirigeants investissent dans des plateformes en temps réel, l'automatisation, des modèles opérationnels axés sur le client et de nouveaux modèles de prestation de services (p. ex. nuage) afin d'accroître l'agilité et l'innovation, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réaliser des économies de coûts.

Principales tendances

Principales priorités d'entreprise

Principales priorités en TI

1

Plateformes résilientes en temps réel et à faible coût

Innovation en matière de produits et services en fonction des clients et des changements opérationnels et réglementaires

Numérisation et automatisation des processus d'affaires pour améliorer l'expérience client

2

Renforcement et modification de la réglementation et des normes de sécurité

Adoption d'un modèle opérationnel centré sur le client

Protection grâce à la cybersécurité

3

Avancées technologiques et adoption de nouvelles technologies

Optimisation des activités pour réduire les coûts

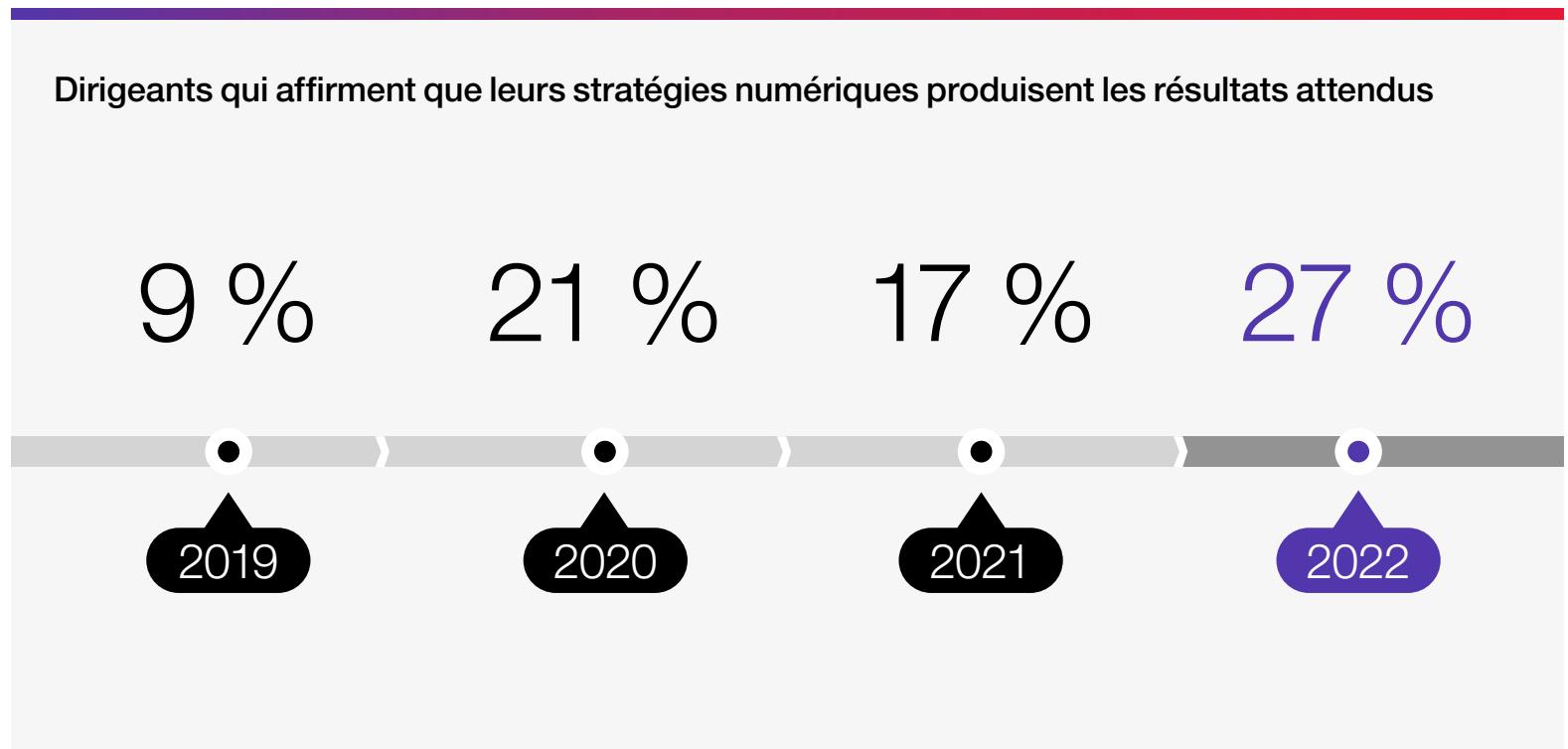
Simplification de l'environnement technologique et adoption de nouveaux modèles de prestation de services

Les tendances sectorielles illustrent les facteurs déterminants qui ont la plus grande incidence sur le secteur d'activité du client. Les priorités d'entreprise énoncent la façon dont les clients abordent les tendances sectorielles alors que les priorités en TI reflètent les principaux domaines technologiques d'intérêt pour répondre aux tendances et aux priorités d'entreprise.

Progrès numérique dans le secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires

Un nombre accru de dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires disent tirer des résultats de leurs stratégies numériques en 2022.

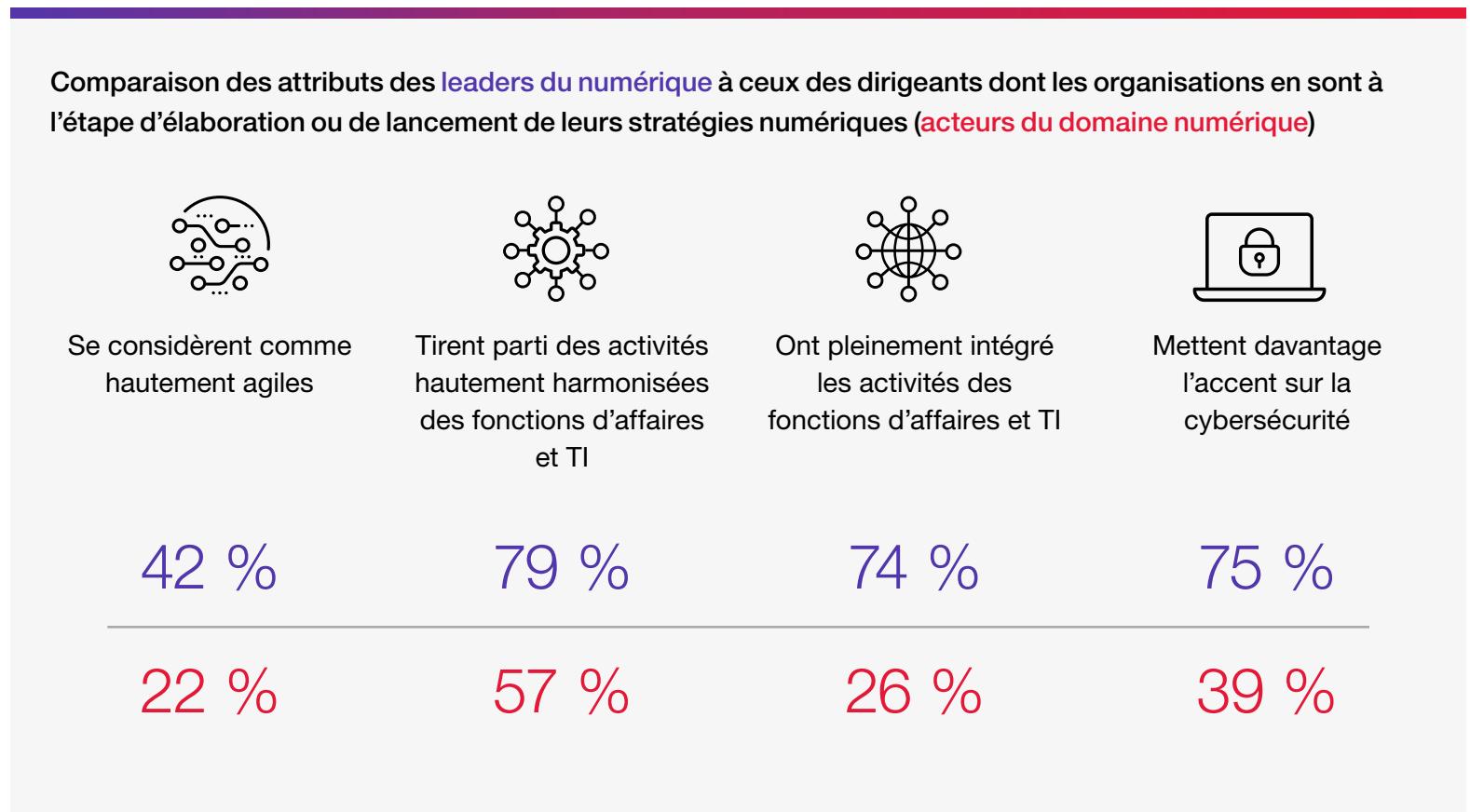
L'an dernier, seulement 17 % produisaient des résultats, mais ce pourcentage s'élève à 27 % cette année, maintenant que les stratégies instaurées durant la pandémie sont bien établies. En moyenne, 25 % des dirigeants des secteurs d'activité de tous nos clients constatent des résultats.



Leaders du numérique dans le secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires

Lorsque nous examinons les commentaires des leaders du numérique, c'est-à-dire qui produisent des résultats grâce à leurs stratégies numériques et qui représentent 27 % des dirigeants sondés, certains attributs communs émergent.

Le tableau suivant compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques (acteurs du domaine numérique).



Principales conclusions tirées de nos entrevues avec des dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires

1.

L'incidence de la transformation numérique est élevée, mais moins de dirigeants considèrent l'agilité de leur organisation comme aussi élevée.

Même si 75 % des dirigeants mentionnent que l'incidence de la transformation numérique sur leurs modèles d'affaires est élevée cette année, seulement 30 % considèrent leur organisation comme hautement agile dans ce contexte, ce qui inclut l'intégration de nouvelles technologies. Cependant, 64 % parlent d'un niveau d'agilité moyen, et ce chiffre a diminué cette année, ce qui indique une non-concordance à court terme.

2.

Malgré les défis existants, l'harmonisation des fonctions d'affaires et TI accélère la transformation numérique.

Cette année, 96 % des dirigeants affirment que leurs systèmes existants posent beaucoup ou certains problèmes à la mise en œuvre de leurs stratégies numériques. Point positif : 62 % affirment que l'harmonisation des activités des fonctions d'affaires et TI favorise leurs stratégies.

3.

Les dirigeants investissent dans de nouvelles plateformes et dans l'innovation pour se démarquer.

L'investissement dans des plateformes opérationnelles résilientes en temps réel et à faible coût est plus marqué cette année, et cette tendance passe de la quatrième place l'an dernier à la première place en 2022. L'innovation en matière de produits et services gagne aussi en importance en passant du troisième rang des priorités d'entreprise l'an dernier au premier rang cette année.

4.

La majorité considère le développement durable comme essentiel à la création de valeur.

Même si la majorité des dirigeants estiment que le développement durable est essentiel à la création de valeur, le pourcentage est en légère baisse (55 % cette année par rapport à 58 % l'an dernier), et cette tendance est observée dans l'ensemble des secteurs bancaires. D'un point de vue géographique, seulement 37 % des dirigeants nord-américains considèrent le développement durable comme essentiel, comparativement à 65 % des dirigeants européens.

5.

Les stratégies de cybersécurité d'autres secteurs bancaires connaissent un succès plus marqué.

Pour ce qui est des résultats produits par les stratégies de cybersécurité, les banques de services aux entreprises et de transactions bancaires accusent un retard par rapport à leurs pairs des services bancaires de détail et des marchés des capitaux. Cette année, 40 % des dirigeants affirment produire des résultats comparativement à 53 % des dirigeants des services bancaires de détail et 41 % de ceux des marchés des capitaux.

6.

L'automatisation continue de gagner en maturité, et un virage vers l'amélioration continue est observé.

Cette année, 64 % des dirigeants ont mis en œuvre l'automatisation robotique des processus ou sont en train de le faire. Le pourcentage est un peu moins élevé (62 %) pour ce qui est de l'automatisation améliorée des processus. Les banques européennes sont en tête en ce qui a trait à l'utilisation de formes d'automatisation simplifiées, mais leur application de formes d'automatisation plus complexes prend du retard.

7.

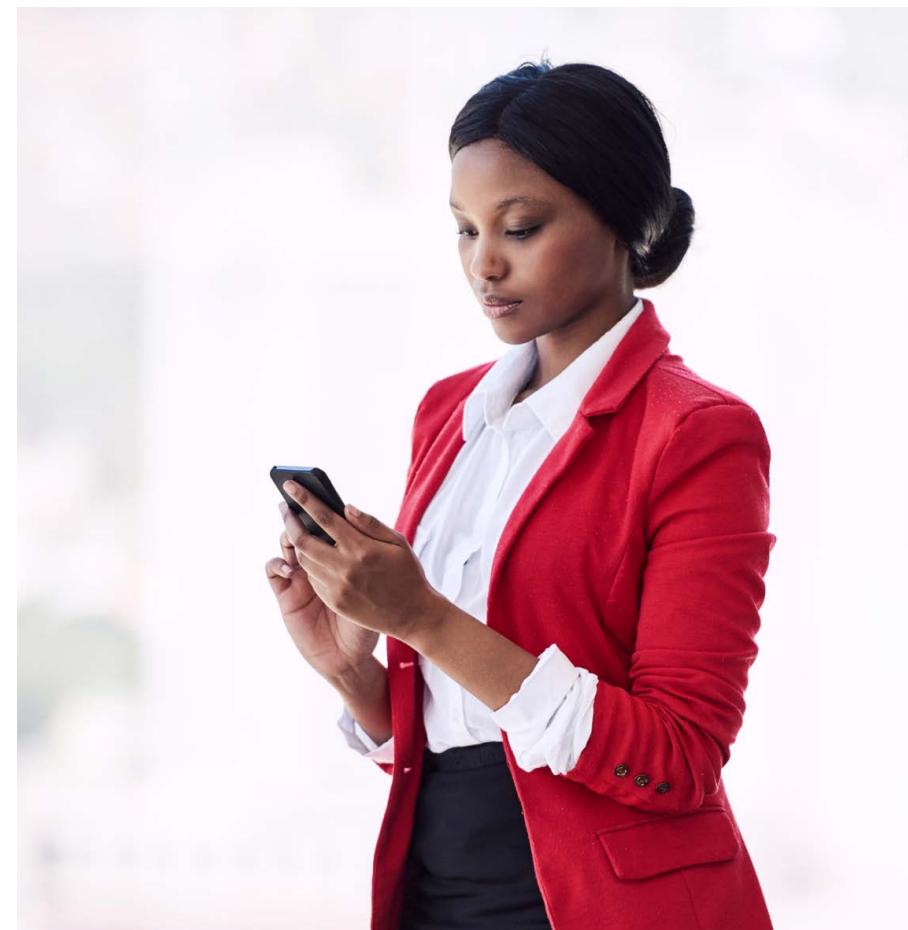
Une hausse très marquée est prévue sur le plan de la modernisation des TI et la migration vers le nuage.

Les pourcentages associés à la modernisation des TI et à la migration vers le nuage doubleront au cours des deux prochaines années. Actuellement, 34 % des dirigeants confirment qu'ils se modernisent, et 71 % disent qu'ils le feront d'ici deux ans. Concernant le nuage, moins de 26 % sont en train de migrer vers une solution en tant que service, mais plus de la moitié le feront d'ici 2024.

8.

Malgré l'utilisation massive de normes ouvertes, la gestion globale du nuage est limitée.

Alors que 58 % des dirigeants adoptent une approche indépendante et des normes ouvertes pour assurer la compatibilité entre leurs technologies et celles des fournisseurs de services en nuage, ils sont seulement 19 % à considérer comme élevée leur capacité à assurer la gestion globale de ces fournisseurs, ce qui limite le rendement du capital investi dans les solutions infonuagiques.



Six recommandations pour atteindre vos principales priorités

1. Mettez davantage sur l'orientation client et l'innovation.

Au cours des dernières années, les banques de services aux entreprises et de transactions bancaires ont investi dans l'un des attributs propres aux services bancaires de détail : l'orientation client. Elles ont notamment amélioré leurs interactions avec les clients par voie numérique. Cet investissement a bel et bien amélioré l'expérience client, mais ces banques ont encore beaucoup de chemin à faire pour mettre au point des offres novatrices (p. ex. services financiers intégrés) et se démarquer éventuellement. Qu'elles soient élaborées par les banques ou assurées par des partenaires tiers, ces offres sont essentielles pour fournir une valeur ajoutée aux relations bancaires avec les clients.

2. Investissez dans l'agilité organisationnelle pour soutenir la transformation numérique.

Compte tenu de l'importance des activités en personne des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires, les dirigeants ont lancé un nombre considérable de projets de transformation numérique en 2020 et en 2021 dans la foulée de la pandémie mondiale. Ces projets ont gagné en maturité et produisent des résultats. Cette année, les dirigeants considèrent encore comme élevé l'impact de la transformation numérique sur leur organisation. Pourtant, un écart existe entre cet impact et leur niveau d'agilité connexe. Pour soutenir la transformation numérique, il est essentiel d'investir dans des initiatives permettant d'accroître l'agilité des fonctions d'affaires et TI (p. ex. optimisation des processus d'affaires, modernisation des TI, gestion du changement) pour éliminer cet écart. Un tel investissement permettra aussi aux organisations de répondre avec agilité aux exigences opérationnelles qui augmentent sans cesse et à leurs gestionnaires de la relation d'offrir une valeur ajoutée.



Cas probant



Automatisation de la planification de règlement de faillite pour une grande banque allemande

CGI a aidé une grande banque allemande à automatiser ses processus de planification de règlement exigés par la loi pour empêcher la faillite d'une banque de perturber l'ensemble du système financier. Grâce à la solution de CGI, la durée du cycle de vie de la planification de règlement de faillite est passée de 400 heures à 11 heures, soit une réduction de 95 %. La solution assure également la validation automatisée des données et le suivi de bout en bout, tout en réduisant considérablement les coûts opérationnels.

3. Continuez d'accroître l'harmonisation des activités des fonctions d'affaires et TI.

Pour réussir leur transformation numérique, les dirigeants doivent continuer d'harmoniser les activités des fonctions d'affaires et TI. Ils sont 62 % à mentionner un taux d'harmonisation élevé cette année, mais il peut être difficile de garder le rythme. Il faut que les fonctions d'affaires et TI travaillent de concert pour faire progresser leur transformation numérique.

Les voies de communication doivent demeurer ouvertes pour que l'on puisse échanger et déterminer les besoins, ce qui est réalisable et ce qui ne l'est pas, ainsi que l'ordre de priorité. Cela exige aussi la mise en œuvre d'initiatives numériques en étroite collaboration afin que les objectifs stratégiques soient compris de tous et réalisés de manière efficace et rentable.

4. Choisissez le nuage pour une souplesse maximale.

La simplification de l'environnement technologique et l'adoption de nouveaux modèles de prestation de services figurent au troisième rang des priorités en TI cette année. Les banques de services aux entreprises et de transactions bancaires cherchent des solutions de prestation de services en TI plus souples, mesurables et rentables. Le nuage leur offre des modèles de prestation de services souples assortis d'une multitude d'options. Au moment de migrer vers le nuage, une plateforme indépendante permettra d'ajouter et d'utiliser facilement des services infonuagiques et de changer de fournisseurs au besoin, sans intégration complexe ni risque de dépendance au fournisseur.



Cas probant



Solution pour aider BNP Paribas à se conformer à la norme IFRS 9

CGI a permis à BNP Paribas de se conformer à la norme internationale d'information financière IFRS 9 publiée par le Conseil des normes comptables internationales. Grâce à notre solution sur mesure, la banque a pu se conformer pleinement à la réglementation et bénéficier d'outils complets de gestion de données, d'optimisation des coûts et de gestion automatisée des risques, ainsi que d'une atténuation des risques financiers et opérationnels.

5. Intégrez le développement durable aux pratiques d'entreprise.

En 2022, les dirigeants du secteur des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires sont un peu moins nombreux à considérer le développement durable comme essentiel à la création de valeur. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils y accordent moins d'importance. Idéalement, on pourrait dire que le développement durable fait maintenant partie de leurs activités courantes au lieu de constituer une tendance tournée vers l'avenir. Compte tenu des attentes croissantes des organismes de réglementation, des investisseurs et des clients en matière de durabilité, les dirigeants ont raison de l'intégrer à leurs activités, notamment en cherchant activement des solutions d'affaires plus durables avec les clients et les partenaires et en assurant la pérennité de la chaîne d'approvisionnement.

6. Mettez davantage à l'essai les capacités d'intervention afin de renforcer la cybersécurité.

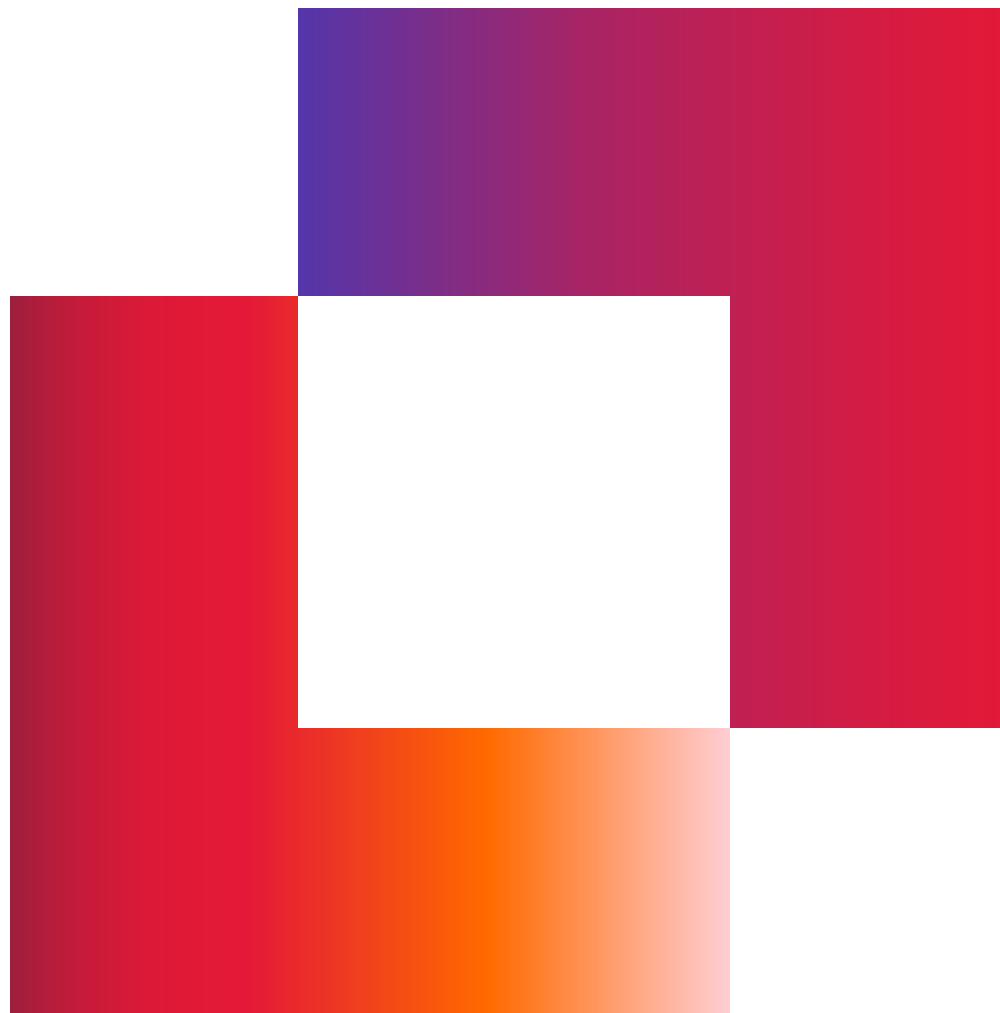
Cette année, les banques de services aux entreprises et de transactions bancaires semblent traîner derrière leurs pairs du secteur bancaire quant aux résultats de leurs stratégies de cybersécurité, mais cela ne signifie pas nécessairement que leurs stratégies sont moins efficaces. Ce retard s'explique probablement par le fait qu'elles gèrent moins de comptes, mais des comptes à valeur élevée comparativement aux services bancaires de détail, par exemple, et qu'elles se concentrent davantage sur la mise à l'essai de leurs capacités d'intervention en cas de cyberattaque que sur la formation des employés. Dans tous les cas, les dirigeants devraient continuer d'investir dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de cybersécurité qui répond le mieux possible à leurs besoins et travailler de près avec un spécialiste en cybersécurité afin de tirer parti des dernières avancées technologiques.



Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements en TI et en management. Notre savoir représente notre connaissance approfondie de vos tendances sectorielles et de vos priorités d'entreprise et en TI.

Pour obtenir les plus récentes perspectives sectorielles [La voix de nos clients CGI](#) et consulter l'un de nos experts, veuillez [communiquer avec nous](#).



CGI